

BANCA RESPONSABLE



SEGUNDO REPORTE

Principios de Banca Responsable



PRINCIPIOS DE
**BANCA
RESPONSABLE**



A G O S T O • 2 0 2 3

TABLA DE CONTENIDOS



Alineación Principio 1

- 5 Nuestro modelo de negocio
- 6 Estrategia de Triple Valor Positivo
- 7 Nuestros objetivos estratégicos de Triple Valor Positivo
- 8 Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- 9 Compromisos internacionales en asuntos ambientales y sociales

Impacto y establecimiento de objetivos Principio 2

- 11 Composición de nuestra cartera
- 14 Análisis de impacto
- 18 Estrategia climática
- 21 Inclusión y salud financiera

Clientes y usuarios Principio 3

- 25 Nuestros clientes
- 26 Soluciones financieras de Triple Valor
- 27 Economía circular y movilidad sostenible
- 28 Alineamiento de cartera con criterios ambientales y sociales
- 30 Servicios digitales que promueven la inclusión y salud financiera

Partes interesadas Principio 4

- 33 Nuestros grupos de interés
- 34 Consulta a nuestros grupos de interés
- 35 Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Gobernanza y cultura Principio 5

- 37 Estructura de gobernanza
- 38 Órganos de gobierno
- 39 Gobernanza de los asuntos ambientales y sociales
- 39 Mecanismos de evaluación y compensación
- 40 Lineamiento y manual de triple valor positivo
- 41 Gestión de riesgos de cambio climático

Transparencia y rendición de cuentas Principio 6

- 43 Aseguramiento
- 43 Metodología y estándares utilizados para reportaje
- 44 Próximos pasos



3 Sobre este reporte



46 Anexos

SOBRE ESTE REPORTE

Estimados accionistas, clientes, colaboradores y públicos de interés en general:

Para BAC es un orgullo presentarles nuestro **segundo informe bajo los Principios de Banca Responsable**, una iniciativa de colaboración mundial única entre las Naciones Unidas y el sector financiero global.

Con esta adhesión reafirmamos nuestro compromiso de convertirnos en un **Banco Neto Positivo**, es decir, un banco que maximiza no solo el valor económico para sus accionistas, sino que también, maximiza el valor positivo social y ambiental en beneficio de todas sus partes interesadas.

Nuestra estrategia corporativa fue diseñada con base en una amplia consulta con nuestros públicos de interés: colaboradores, clientes, proveedores, reguladores, accionistas, ONGs, medios de comunicación, comunidades, etc., y culminó en la definición de 12 objetivos estratégicos, 3 en cada una de las dimensiones: económica, ambiental, social externa y social interna.

Estos objetivos se convirtieron en compromisos públicos con la sociedad centroamericana que son cuantificables y entre los que podemos resaltar en la dimensión económica: hacer banca radicalmente transparente y transformar nuestro portafolio de soluciones financieras para que sean simples, digitales y sostenibles.

En la dimensión ambiental, nos propusimos convertirnos en un banco carbono, agua y residuos positivo y transformar nuestra cartera también en neto positivo, así como impulsar la economía circular en Centroamérica. En la dimensión social externa, hicimos el compromiso de impulsar la inclusión financiera y digital; así como hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género y ser un banco líder en inversión social estratégica. En la dimensión social interna nos comprometimos a promover el bienestar integral de nuestras personas BAC y reducir al mínimo posible la pobreza multidimensional en las familias de nuestros colaboradores.

El avance en cada uno de estos objetivos estratégicos está reportado en este informe y nos hace sentir muy

orgullosos de ser el primer banco regional en formalizar su compromiso de hacer negocios financieros neto positivos.

BAC es el banco líder en la región de acuerdo con indicadores tradicionales (activos, cartera, depósitos y rentabilidad). A través de nuestra estrategia, ampliamos nuestra forma de medir el éxito para no solo limitarnos a métricas financieras tradicionales, sino complementarlas con indicadores claves y materiales relacionados con la creación de valor ambiental y social. Importante mencionar, que estas metas ambientales y sociales son tan ambiciosas y visionarias como las que definimos en la dimensión económica.

Los principios de banca responsable mantienen un alineamiento perfecto con nuestra estrategia y se han convertido en un marco para formalizar la gestión de los asuntos críticos en los que estamos trabajando en las tres dimensiones. Adicionalmente, estos principios nos permiten integrarnos a un grupo de bancos líderes que miden su éxito de manera integral y que utilizan estándares y metodologías rigurosas para evaluar de manera objetiva, la capacidad de crear valor positivo económico, ambiental y social en los países que servimos.

Un elemento clave de este informe, es que ampliamos nuestro análisis de impacto. En el primer informe se incluyó toda nuestra cartera de empresas y PYMEs y este segundo año, se adicionó la cartera de consumo (banca de personas). Con este alcance, cubrimos los 3 segmentos claves de negocio del banco. Es importante recalcar que, como resultado de este análisis, las prioridades identificadas siguen siendo las mismas: 1) Estrategia Climática e 2) Inclusión y Salud Financiera.

Estas mismas prioridades son parte de los 12 objetivos estratégicos del banco, lo que nos confirma el nivel de profundidad de BAC en entender la región y lo que son temas materiales, así como el alineamiento y la pertinencia de nuestra estrategia corporativa.

Con base en estas prioridades, estaremos

enfocados hacia adelante en la definición de metas de descarbonización de cartera y por supuesto en el acompañamiento a nuestros clientes para que esta descarbonización sea una realidad. Adicionalmente, estamos ampliando nuestro alcance de educación financiera en especial a través de plataformas digitales y definiendo metas e iniciativas relacionadas con promover la salud financiera de nuestros clientes.

En BAC, somos conscientes del rol que debemos jugar en Centroamérica, una región llena de fortalezas, pero también de grandes desafíos económicos, sociales y ambientales. Sabemos que tenemos la oportunidad como industria y como empresa, de ser un actor relevante en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y en construir una Centroamérica más próspera, equitativa y sostenible.

Las grandes transformaciones que deben realizarse en todos los sectores de la sociedad van a requerir capital, conocimiento y más importante, alianzas estratégicas para convertirse en realidad. En BAC asumimos no solo nuestra responsabilidad sino también la oportunidad de liderar esta transformación.

Nuestro propósito corporativo es nuestra Estrella del Norte: **“Reimaginar la banca para generar prosperidad en las comunidades que servimos”** y con base en el cual, estamos transformando nuestra forma de hacer negocios para asegurar que todo lo que hacemos, tiene como objetivo la maximización del triple valor positivo: económico, ambiental y social. Nuestro compromiso es firme y claro y nuestra determinación por ser parte de la solución a los retos que enfrenta Centroamérica es inquebrantable.

Rodolfo Tabash
Presidente y CEO



PRINCIPIOS DE **BANCA RESPONSABLE**

PRINCIPIO 1

Alineación

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.



MODELO DE NEGOCIO

Describe (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o proporciona productos y servicios.

Cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes atendidos.

NUESTRO
MODELO DE NEGOCIO

Somos el grupo financiero líder en Centroamérica, con una cartera diversificada entre las economías de la región, que nos permite alcanzar una alta rentabilidad con una menor exposición al riesgo.

A nivel regional, lideramos participación de mercado en activos, cartera, depósitos y utilidades antes de impuestos.

A diciembre de 2022, sobre el total de activos del sistema, tenemos una participación del 10,3%, lo que representa un aumento de 42 puntos base respecto al mismo periodo de 2021.

Con respecto a la cartera, incrementamos en 4 puntos base (respecto a diciembre de 2021) y alcanzamos una participación regional del 11,1%, logrando mantener el liderazgo en colocación de cartera neta.

Continuamos con un excelente desempeño y con resultados positivos, debido en gran medida a que continuamos con una estrategia de fidelización de nuestros clientes. Adicionalmente, continuamos realizando esfuerzos por facilitar canales para realizar transacciones mediante una estrategia agresiva de transformación digital, en la que ofrecemos una banca electrónica moderna y versátil.

En relación con lo anterior, nos posicionamos como el principal banco en captación de depósitos, con una participación de mercado de 10,9% y un incremento de 12 puntos base en comparación con el mismo período del 2021.

Por su parte, a diciembre 2022 lideramos en participación de mercado en utilidad antes de impuestos a nivel regional con un 15,1% del total de utilidades antes de impuestos del sistema financiero.

BAC EN CIFRAS 2022



+4.4

Millones de clientes



+19.7K

Colaboradores

ROE 16,8% / ROA 1,6%

Presencia regional	GUA	ESA	HON	NIC	CRC	PAN	TOTAL
Sucursales	98	38	64	40	43	29	311
Autobancos	14	1	17	2	6	3	43
Sucursales Digitales	0	1	6	0	0	0	7
Cajas auxiliares	58	40	80	69	49	13	309
Rapibac*	1.625	251	2.037	2.755	2.118	330	9.116

*Corresponsal no bancario que se puede encontrar en diferentes comercios, donde se pueden realizar trámites de manera rápida y sin costo adicional.

Canles de servicio



311

Sucursales



+204.000

Terminales POS*

(Puntos de venta)



9.116

Corresponsales no bancarios

(RapiBAC)



2.097

Cajeros automáticos

Posición de negocio

#1

En Activos

#1

En Cartera

#1

En Depósitos

#1

En Utilidad Antes de Impuestos



ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco?

☒ Si ☐ No

Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para que sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

ESTRATEGIA **TRIPLE VALOR POSITIVO**

Definimos una total alineación y complementariedad entre nuestras iniciativas de sostenibilidad y las estrategias del negocio, hacia un modelo de empresa socialmente responsable, que identifica y atiende aquellas áreas de gestión del negocio de donde se derivan los posibles impactos, positivos y negativos, reales y potenciales, más importantes para nuestros grupos de interés y para nuestra empresa.

Con el objetivo de evolucionar de un modelo de grupo financiero tradicional, a uno que

ofrezca soluciones financieras de triple valor positivo, aspiramos a convertirnos en un banco Neto Positivo, es decir, que logremos crear más valor ambiental y social que las huellas que producimos para operar, con la misma excelencia y rigurosidad que trabajamos en maximizar el valor económico, estamos trabajando también, en maximizar y compartir valor ambiental y social con todas nuestros grupos de interés. En 2022 nos propusimos evolucionar y medir nuestro éxito en tres dimensiones: económica, ambiental y social.



Enriquecimos nuestro modelo de “customer centric” para avanzar hacia nuestra visión “life centric”, en la que ponemos al centro la vida: las personas y el planeta.

NUESTROS **VALORES****Pasión**

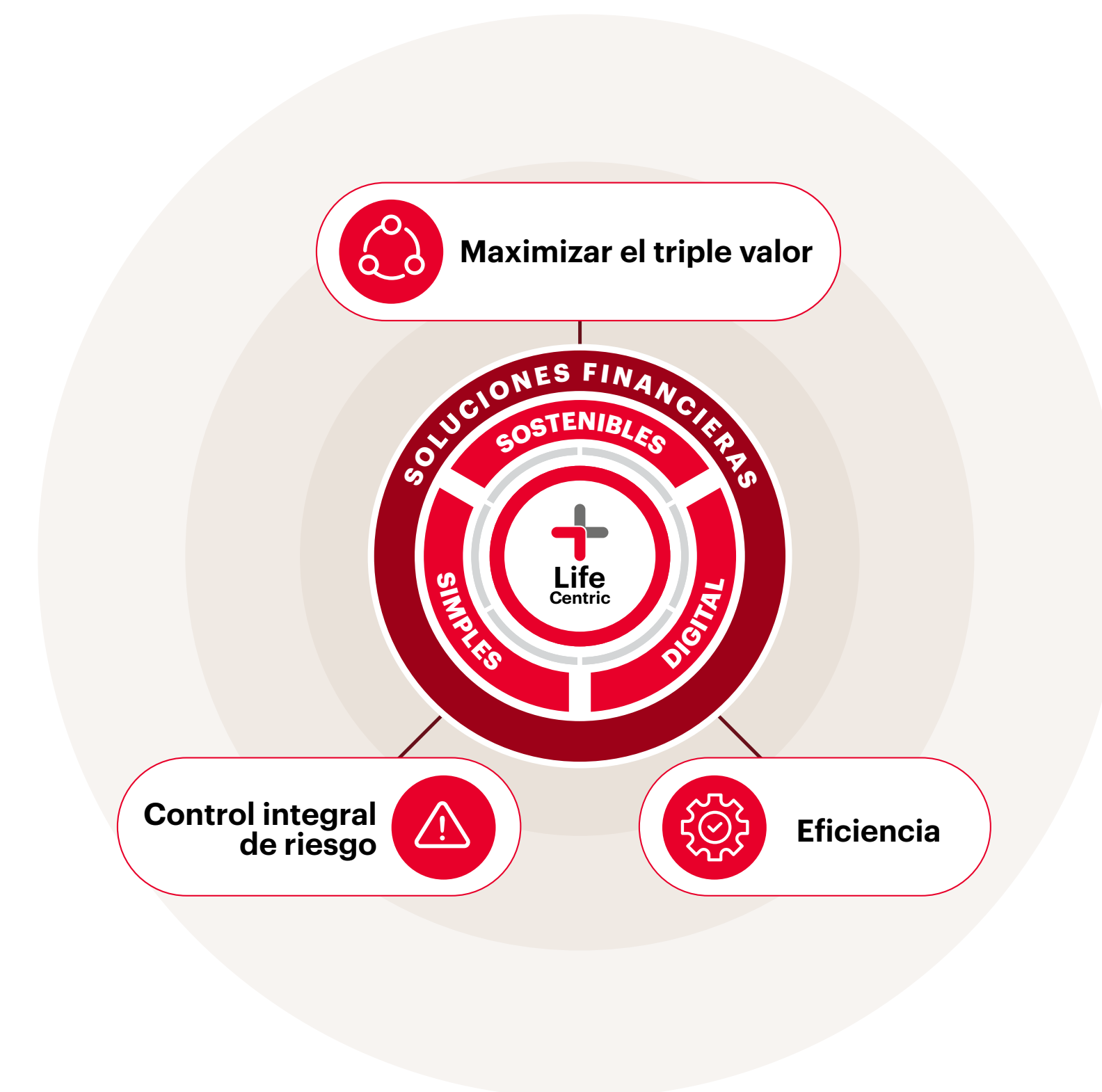
Amamos lo que hacemos porque sabemos que nuestro trabajo tiene un impacto positivo en las personas y en nuestro planeta.

**Integridad**

Inspiramos confianza porque actuamos de manera ética y transparente.

**Excelencia**

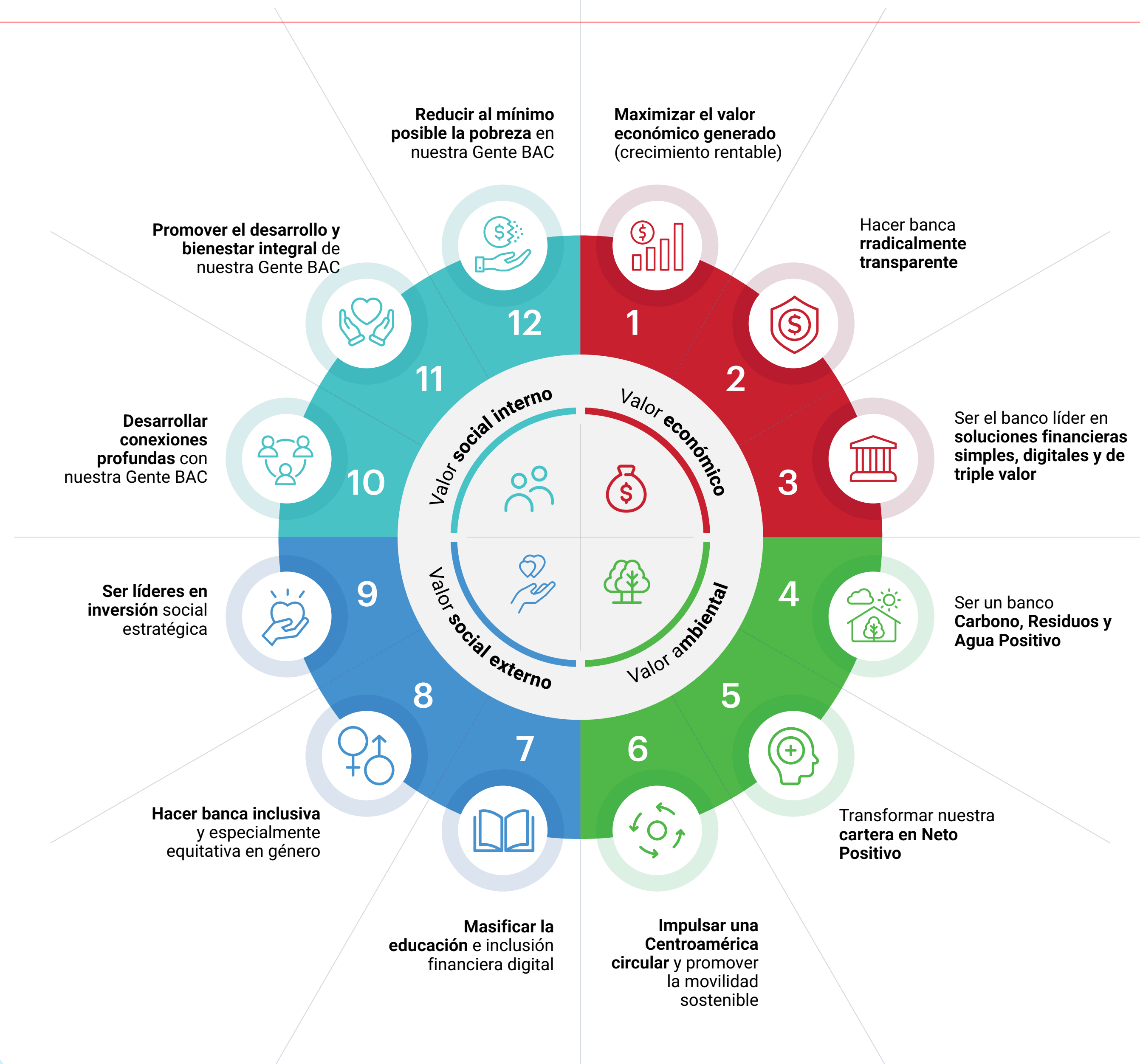
Sobresalimos porque vamos más allá de lo que se espera de nosotros y nos encanta servir con excelencia.



NUESTROS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TRIPLE VALOR POSITIVO

Para trascender la definición tradicional de éxito empresarial y redefinir nuestro rol en la generación de prosperidad, mejora de la calidad de vida de las personas en Centroamérica y armonía con el medio ambiente, hemos establecido tres ambiciosos objetivos en cada una de las dimensiones del desarrollo sostenible:

En nuestro Informe Anual Integrado 2022 podrá encontrar el detalle de cada uno de los objetivos estratégicos, y las metas definidas para ejecutar en 2023.



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

BAC mantiene un fuerte compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

De conformidad con esta agenda, hemos analizado los Objetivos de Desarrollo Sostenible en relación con nuestra capacidad de impacto, contribución y aporte de valor. Por la naturaleza de nuestras actividades y en línea con nuestra estrategia de triple valor positivo, hemos alineado nuestros temas materiales con los principales retos en nuestra región. Priorizamos de esta manera, los ODS a los que aportamos directamente:

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 Fin de la pobreza | 12 Producción y consumo responsables |
| 4 Educación de calidad | 13 Acción por el clima |
| 5 Igualdad de género | 17 Alianzas |
| 8 Trabajo decente y crecimiento económico | |

Puede consultar el detalle de las metas de los ODS principalmente impactadas por el desarrollo de nuestra estrategia de triple valor positivo en nuestro Informe Anual Integrado 2022.



¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos de información reglamentaria de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?

- ☐ Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.
- ☐ Convenios fundamentales de la Organización Internacional de Laboratorios.
- ☒ Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- ☐ Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- ☒ Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre riesgo climático; especifique cuáles.
- ☐ Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre riesgo climático; especifique cuáles.
- ☐ Ninguna de las anteriores.

COMPROMISOS INTERNACIONALES EN **ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES**

En búsqueda de la excelencia, rigurosidad y transparencia, nos hemos adherido a las principales iniciativas internacionales, que nos permitirán una adecuada gestión de los asuntos ambientales y sociales, y de cambio climático. A continuación, el detalle de los compromisos que hemos adherido:



Adicional, nos esforzamos para ser transparentes con nuestros grupos de interés, utilizamos la Iniciativa de Reporte Global (GRI por sus siglas en inglés), y el marco de divulgación TCFD Grupo de trabajo para la divulgación de asuntos financieros relacionados con clima, para demostrar nuestros avances en la materia.





PRINCIPIOS DE **BANCA RESPONSABLE**

PRINCIPIO 2

Impacto y establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.



ANÁLISIS DE IMPACTO

PASO CLAVE 1

Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su/s cartera/s para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. Todos los análisis de impacto deben actualizarse periódicamente y cumplir los siguientes requisitos/especificaciones (a-d):

A. Alcance

¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Sírvase describir qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Sírvase describir también qué esferas aún no se han incluido y por qué.

COMPOSICIÓN
DE NUESTRA
CARTERA

En BAC nos hemos comprometido con la transformación de nuestro portafolio de servicios de tal forma que todas nuestras soluciones financieras, además de simples, innovadoras y digitales, sean instrumentos que le permitan a nuestros clientes y usuarios cumplir sus metas, al mismo tiempo que reducen sus impactos negativos y sirven como instrumento para generar valor positivo económico, ambiental y social.

Uno de nuestros principales objetivos es establecer relaciones de largo plazo con nuestros clientes, y para lograrlo nos esforzamos en ofrecer productos y servicios que se ajusten a sus necesidades y les permitan cumplir sus metas.

El análisis de impacto lo realizamos para toda nuestra cartera de préstamos, tanto cartera Corporativa, como Consumo, para los 6 países donde BAC opera.

Composición de nuestra cartera

Portafolio altamente diversificado geográficamente

Cartera

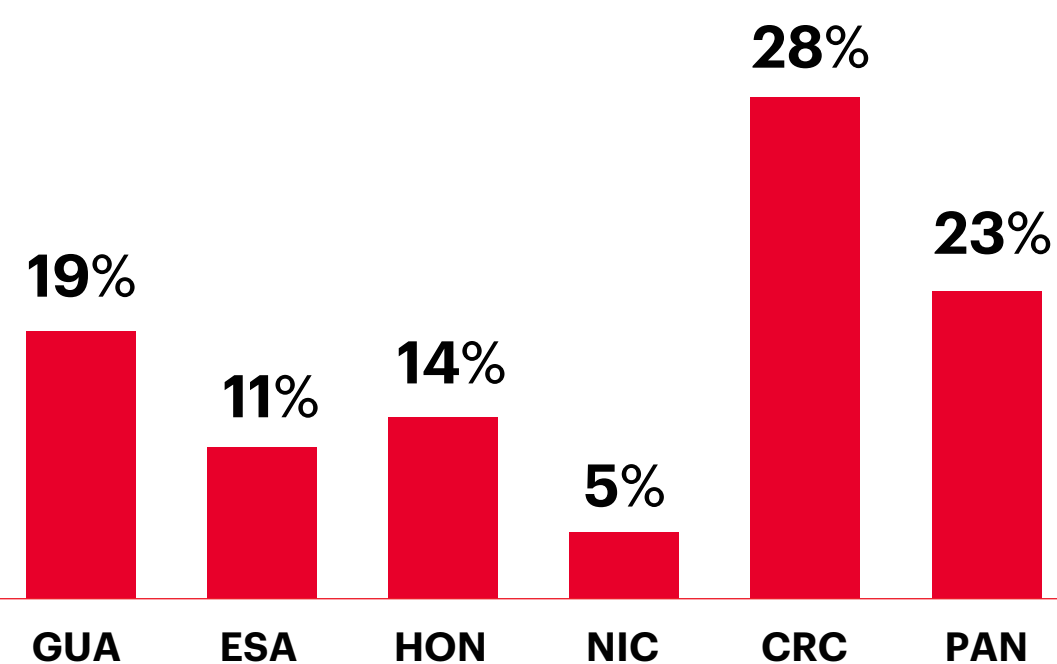
\$20.7

Miles de millones
de dólares

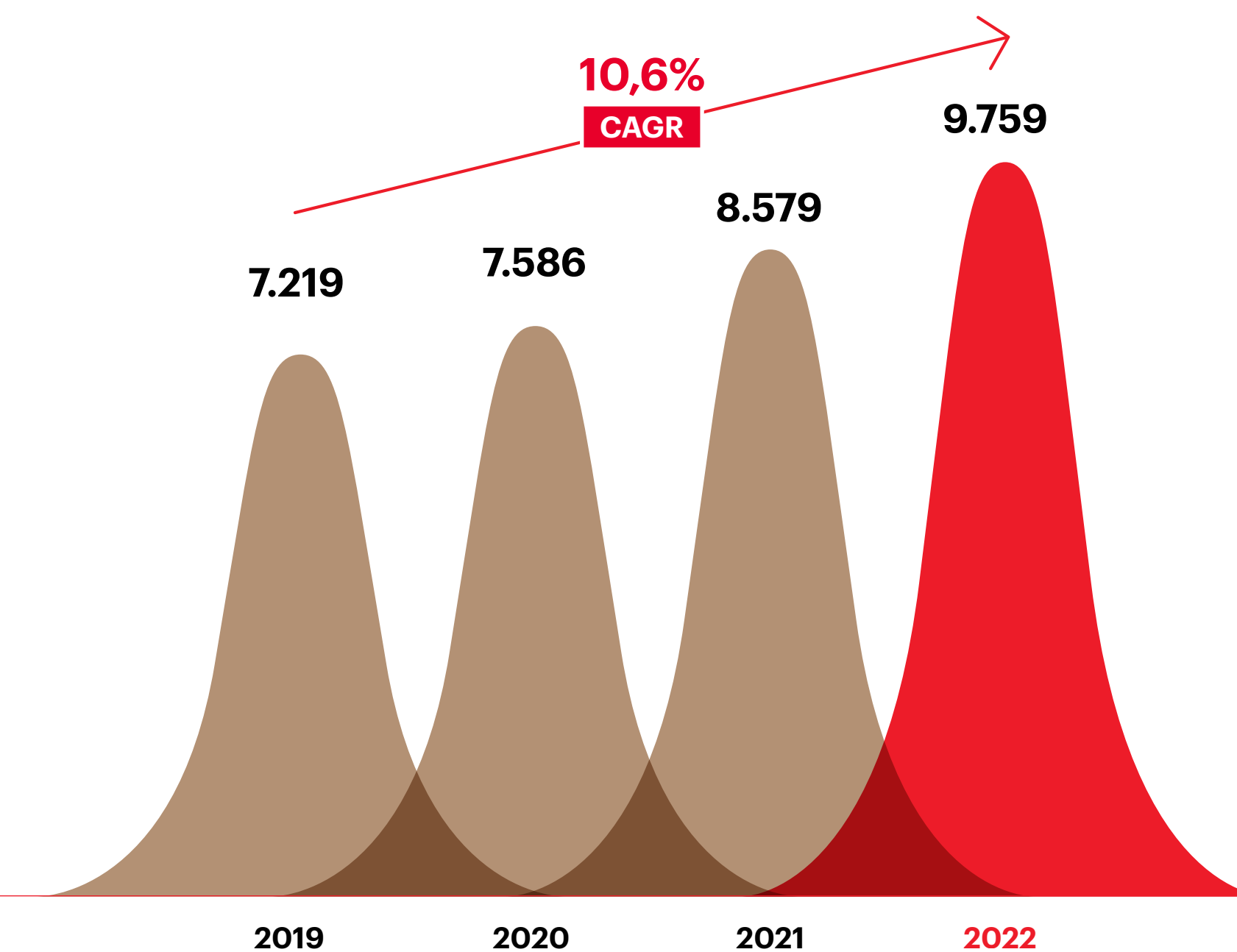
Por producto



Por país



Crecimiento de nuestra cartera corporativa

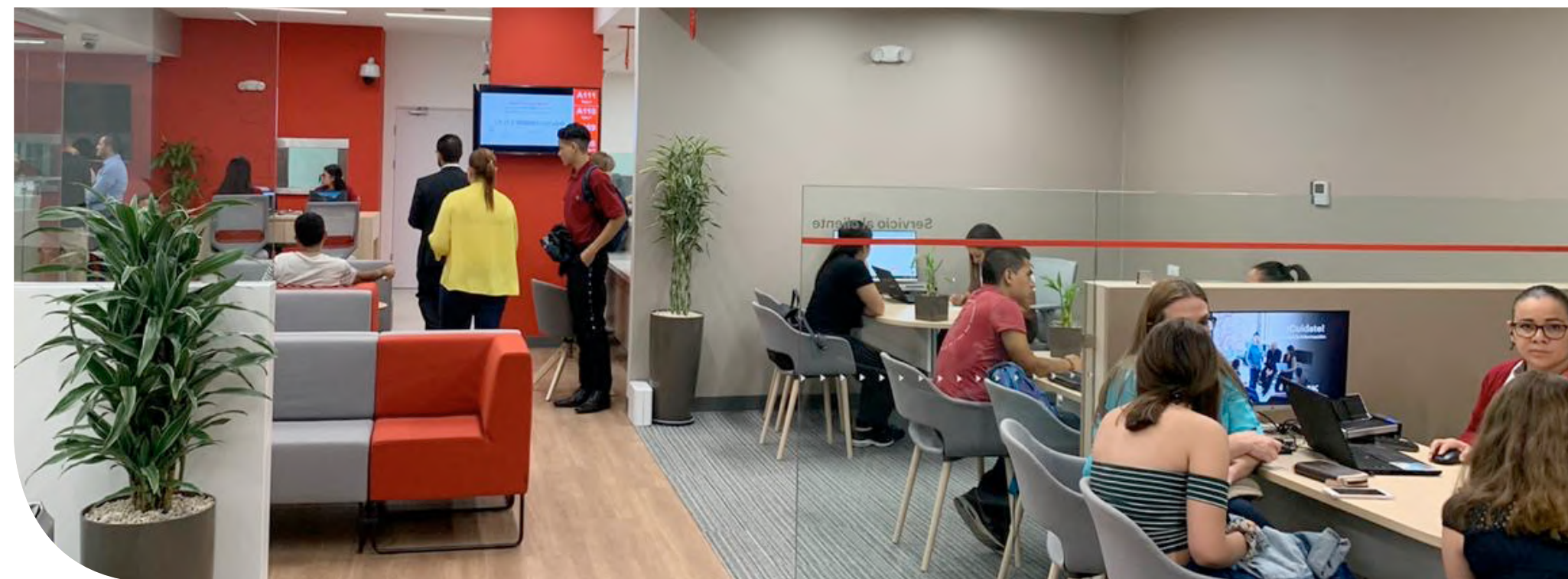


COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Con más de 4.2 millones de clientes, nuestra Banca de Personas apunta y atiende a clientes individuales en Centroamérica.

Nuestro objetivo es establecer relaciones rentables a largo plazo con esta amplia base de clientes, utilizando estrategias de segmentación que satisfagan las necesidades específicas de nuestros clientes individuales. Al 31 de diciembre de 2022, los préstamos a personas (incluidos los préstamos hipotecarios residenciales, los préstamos para automóviles y los préstamos al consumo) ascendieron a US\$ 6.9 mil millones de dólares y representaron el 33,5% de nuestra cartera total de préstamos.

Nuestro enfoque central es ofrecer las mejores soluciones financieras para las personas y que sean soluciones simples, digitales y sostenibles.



B. Composición de la cartera

¿Su banco ha considerado la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione una composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por alcance geográfico.

- 1 Por sectores e industrias para empresas, y banca de inversión (es decir, exposición sectorial o desglose de la industria en %), y/o
- 2 Por productos y servicios y por tipos de clientes para carteras de banca de consumo y minorista

Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, sírvase dar más detalles, para mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades principales del banco en términos de industrias o sectores.

Nuestra estrategia de negocio ha permitido mantener una mezcla de productos bastante balanceada, que favorece el crecimiento prudente y sostenido. La cartera bruta cerró en 2022 en US\$20.684 millones de dólares. Continuamos creciendo en cartera de crédito contribuyendo al desarrollo económico y social, a pesar de la incertidumbre económica mundial.

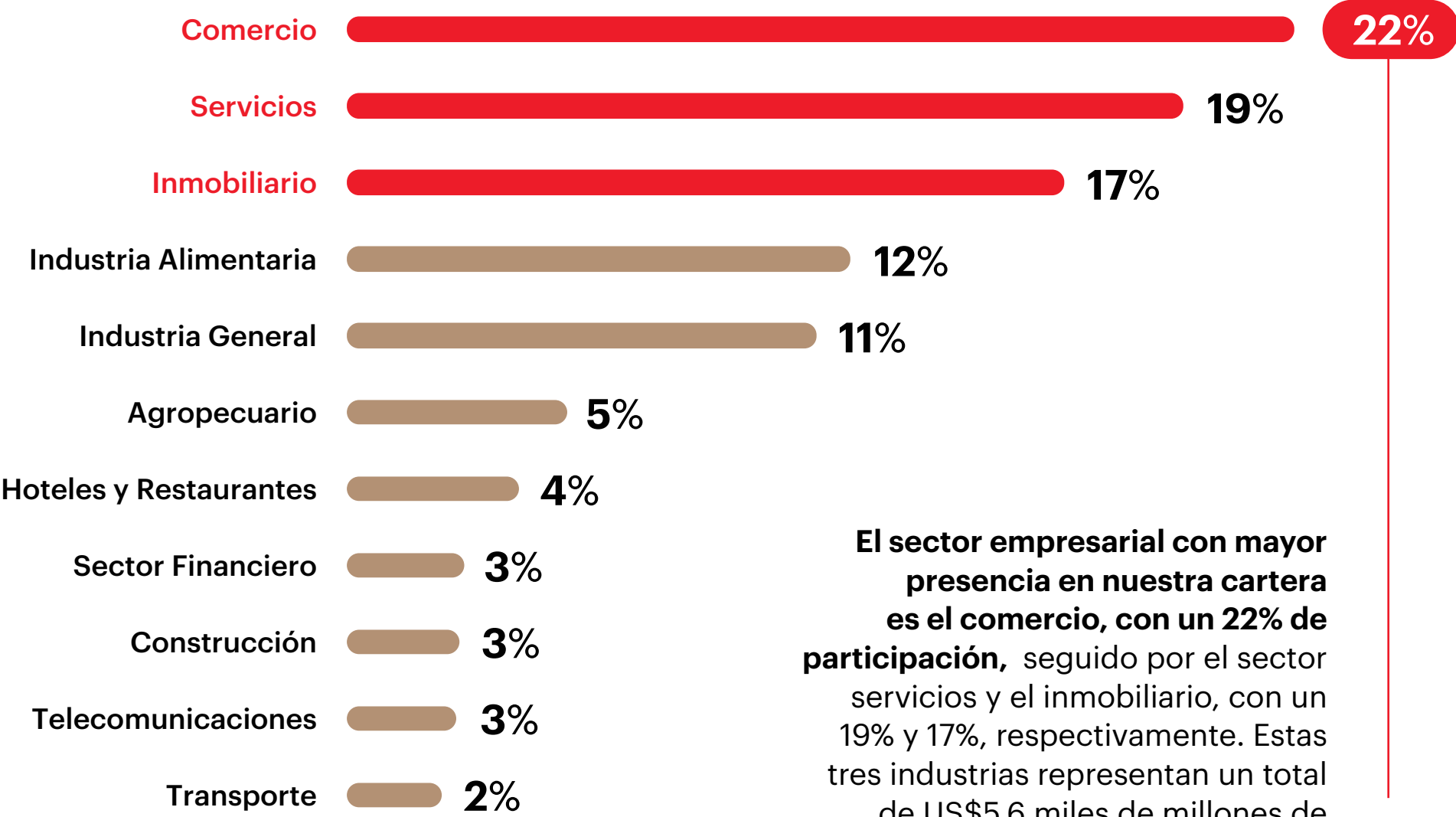
El producto con el incremento más significativo en el año 2022 fue consumo, creciendo US\$843 millones de dólares (15,4% versus año anterior) y con una participación del 30,6% sobre el total de cartera. Por su parte nuestras carteras de consumo, autos e hipotecas presentaron crecimientos de 13,3%, 10,0% y 3,2%, respectivamente. La participación dentro

del total de cartera del grupo de consumo, autos e hipotecas son: 30,6%, 5,5% y 17,8% respectivamente.

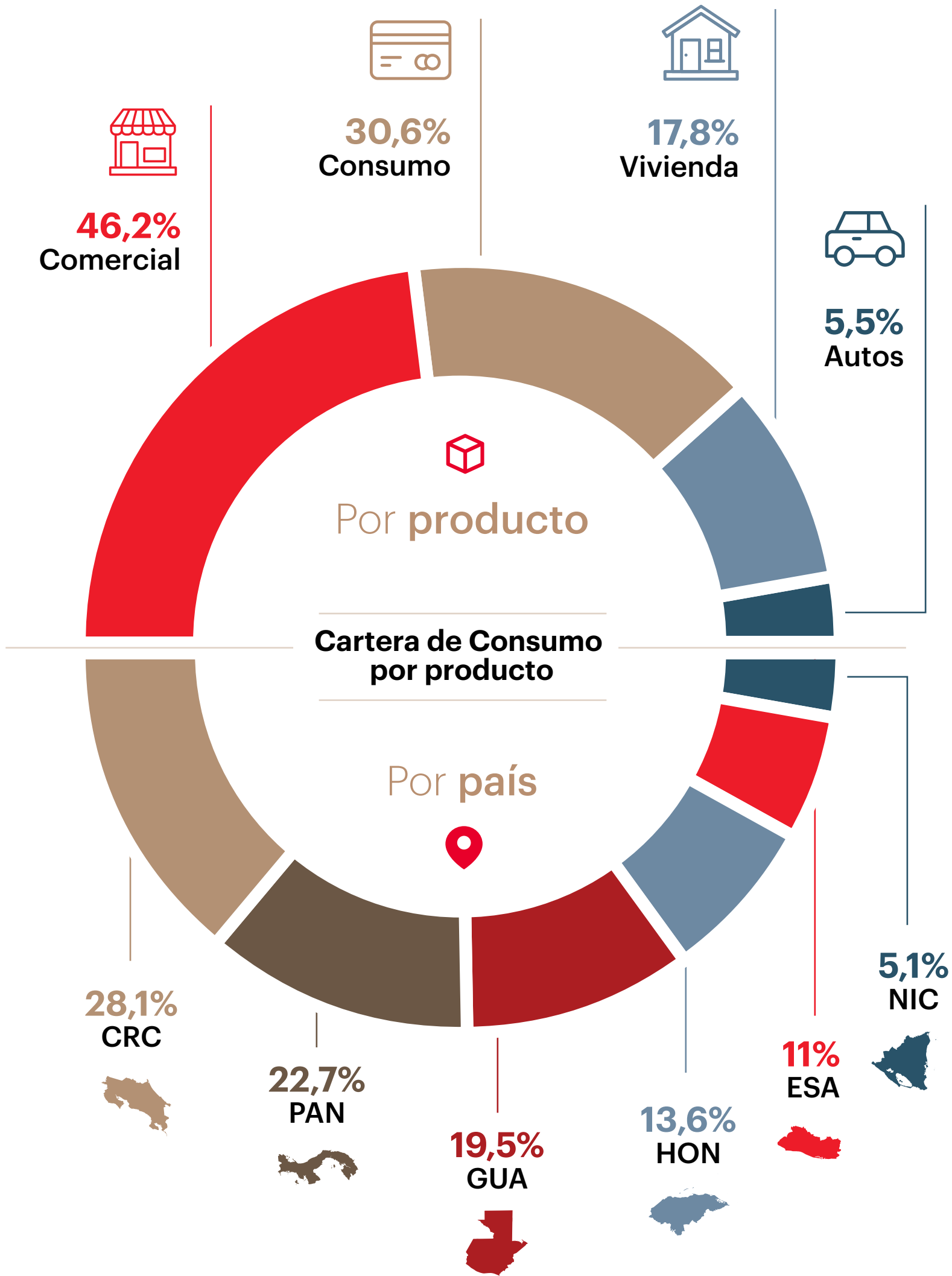
Geográficamente, mantenemos una distribución de la cartera considerablemente diversificada. Los tres países con mayor participación son Costa Rica, con un 28,1%, Panamá 22,7% y Guatemala 19,5%.

Operar en todo el mercado centroamericano nos aporta una importante ventaja competitiva, donde nuestras operaciones sostienen una escala relevante en cada mercado que atendemos; esto nos permite los encadenamientos necesarios para continuar creciendo. El siguiente gráfico muestra la diversificación de nuestra cartera donde destaca que ningún país individual supera el 30,0% del total de la cartera de crédito consolidada.

Cartera Empresarial por sector productivo



El sector empresarial con mayor presencia en nuestra cartera es el comercio, con un 22% de participación, seguido por el sector servicios y el inmobiliario, con un 19% y 17%, respectivamente. Estas tres industrias representan un total de US\$5.6 miles de millones de dólares de la cartera total.



C. Contexto

¿Cuáles son los principales retos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes? Describa cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha contratado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto.

Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.

ANÁLISIS DE IMPACTO

Para nuestro segundo ejercicio, utilizamos la herramienta de Análisis de impacto para Bancos de UNEP FI, versión 3 - noviembre del 2022.

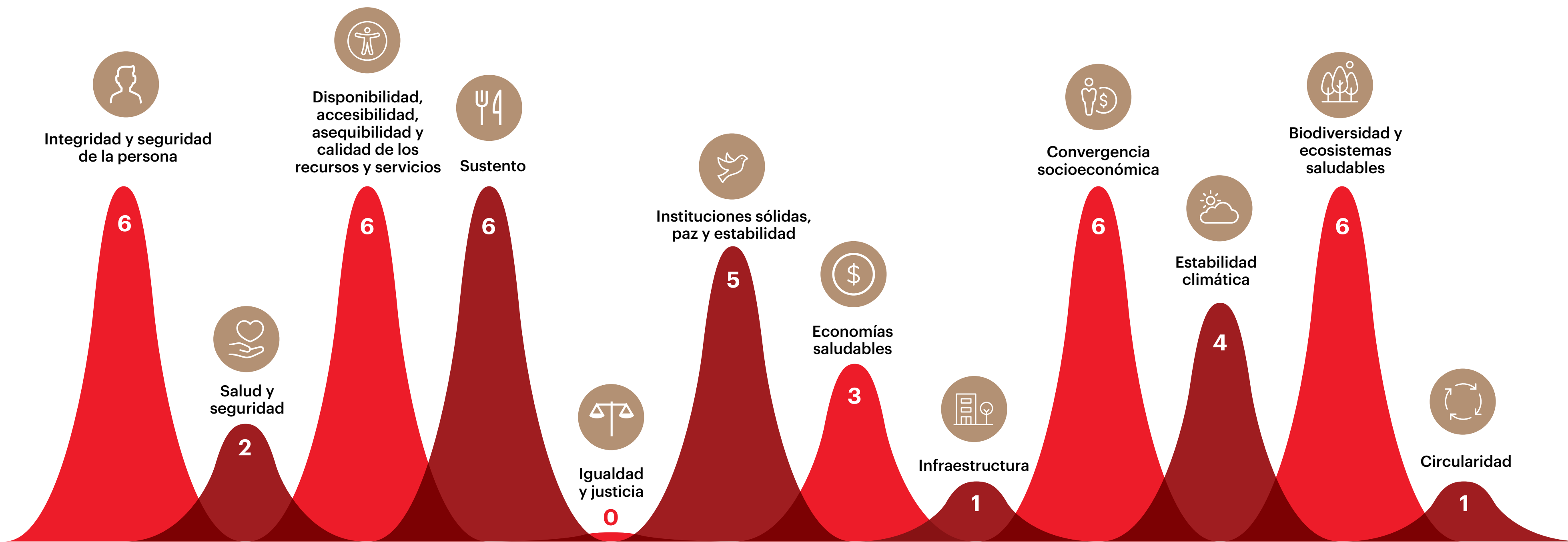
Áreas prioritarias en los países donde opera BAC

Los datos utilizados para este análisis corresponden al cierre de cartera a diciembre 2022.

El contexto de dicho análisis incluye los seis países de Centroamérica donde operamos: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá, e incorpora en su alcance nuestras carteras de crédito comercial, corporativa, Pymes y consumo.

Se limita a la información de recursos internacionales del módulo del contexto de la herramienta de análisis de impacto.

La principal diferencia en el análisis del contexto actual respecto del realizado durante 2022, se muestra en el área de Estabilidad climática, al mostrarse un mayor riesgo climático en la medida en que los países de nuestra región se han visto afectados por los impactos de eventos de pérdida relacionados con el clima (tormentas, inundaciones, olas de calor, etc).



RESULTADOS ANÁLISIS DE CARTERA DE EMPRESAS

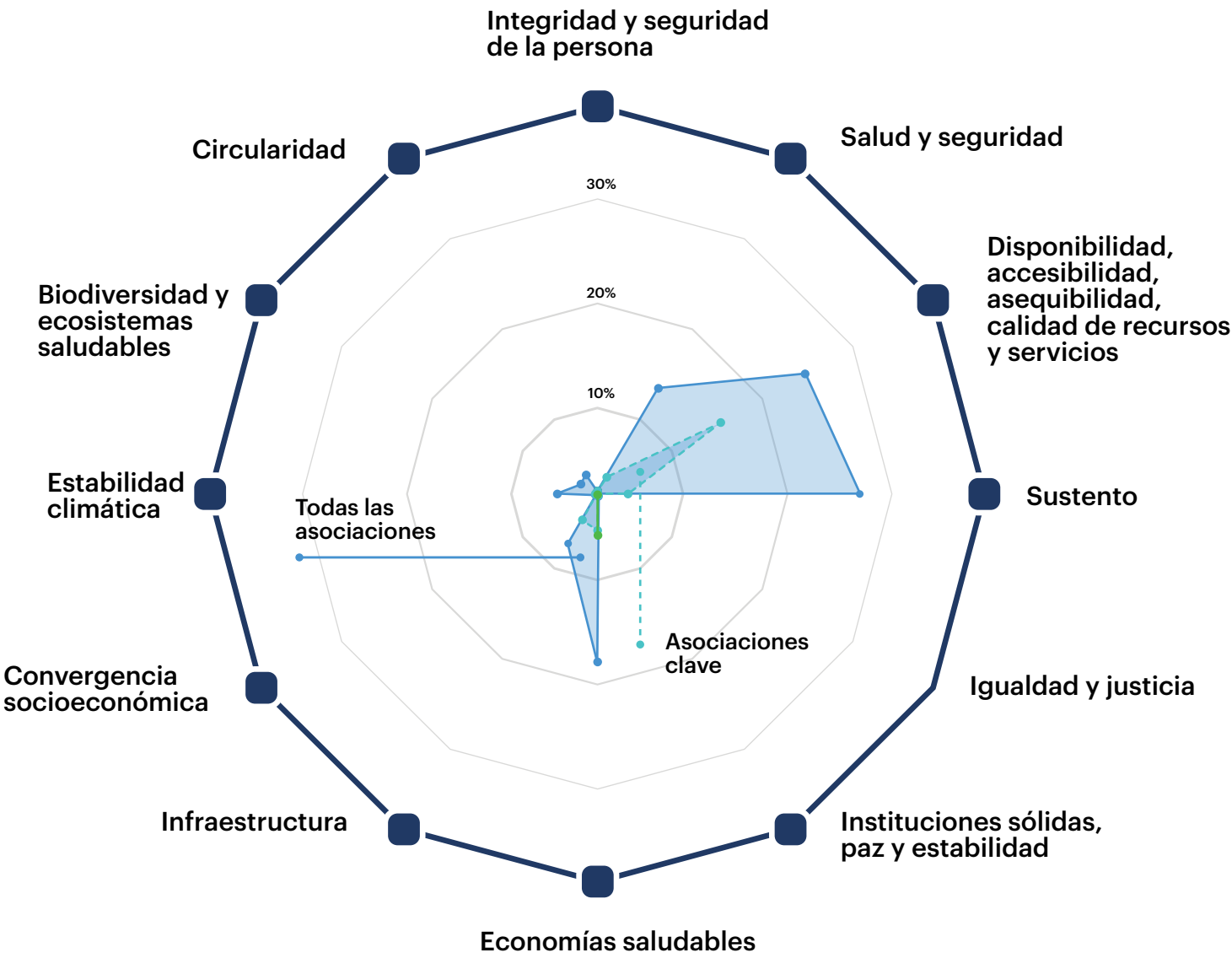
A continuación, detallamos gráficamente la proporción de nuestra cartera asociada con cada área de impacto. Las líneas celestes representan asociaciones de impacto positivo y las líneas amarillas representan asociaciones de impacto negativas. Las líneas turquesa y naranja indican asociaciones de impacto clave.

De acuerdo con el ejercicio realizado y en consonancia con los criterios definidos en la herramienta de análisis, en nuestra región y de acuerdo con la composición de nuestra cartera, las principales áreas de impacto positivo son: Salud y seguridad,

Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de recursos y servicios, Sustento, Economías saludables, Infraestructura, Estabilidad climática, Biodiversidad y ecosistemas saludables, y Circularidad.

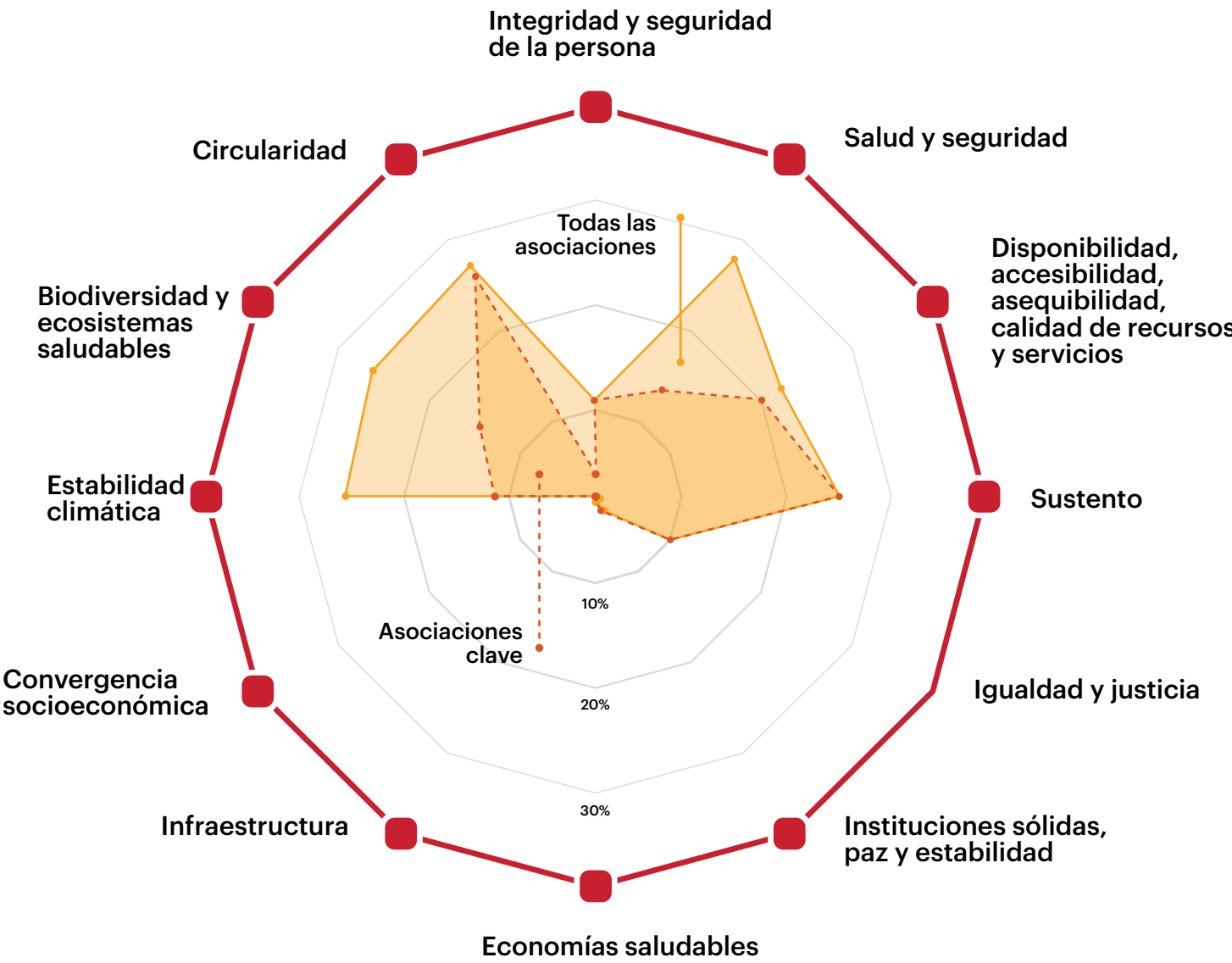
Por otra parte, las áreas más importantes que podrían tener impactos negativos son: Salud y seguridad, Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de recursos y servicios, Sustento, Igualdad y justicia, Instituciones sólidas, paz y estabilidad, Economías saludables, Estabilidad climática, Biodiversidad y ecosistemas saludables, Circularidad e Integridad y seguridad de las personas.

Proporción de nuestra cartera en análisis asociada con cada área de impacto:



Impactos positivos

Todas las asociaciones Asociaciones clave Prioridades del país Pymes



Impactos negativos

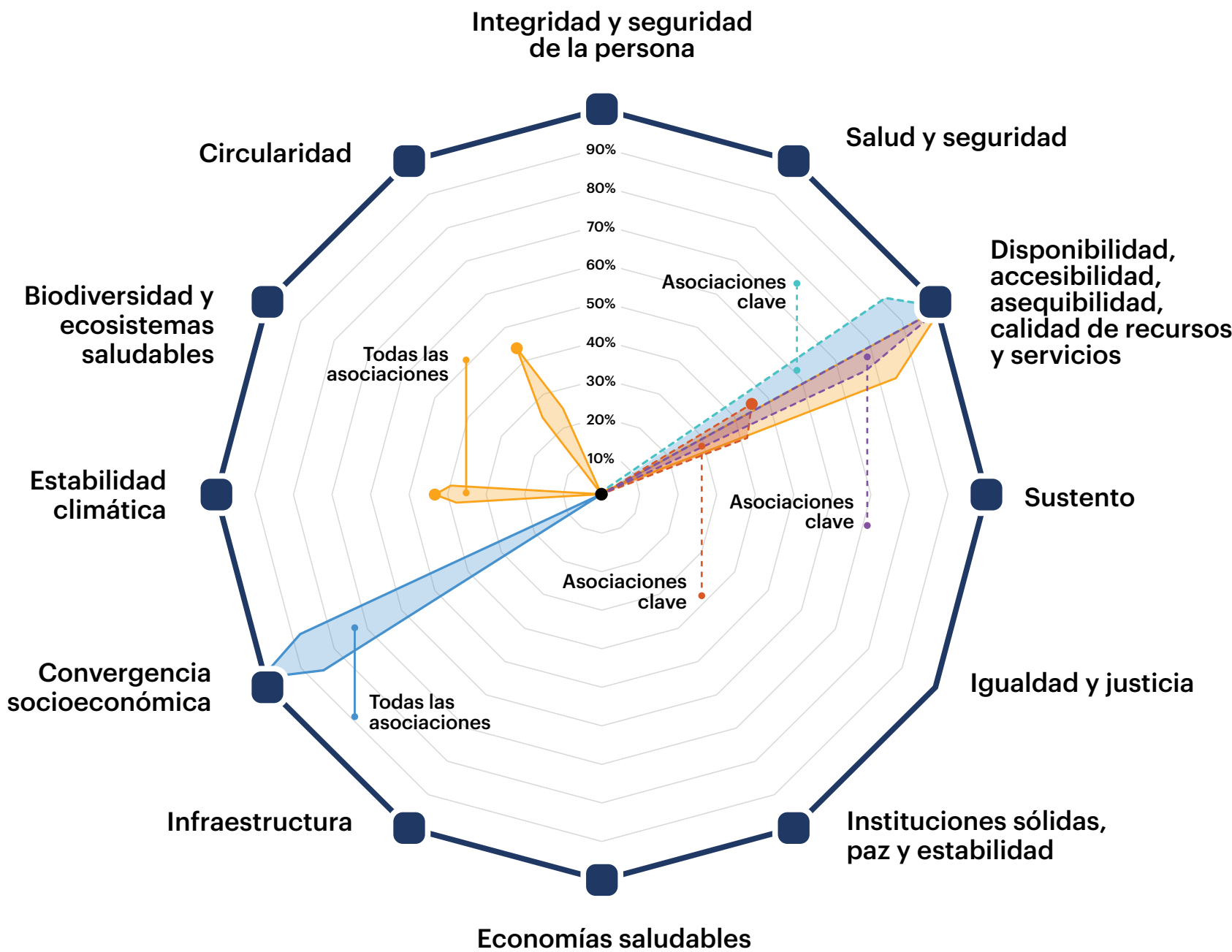
Todas las asociaciones Asociaciones clave Prioridades del país

Nota: los puntos no representan un valor. Solo muestran si un área de impacto es una prioridad en los países/ubicaciones (según los datos del Módulo de Contexto).

RESULTADOS ANÁLISIS DE CARTERA CONSUMO

En el caso de la cartera de Consumo, las principales áreas de impacto positivo corresponden a: Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de recursos y servicios, y Convergencia socioeconómica. Por otra parte, las áreas más importantes que podrían tener impactos negativos son: Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de recursos y servicios, Circularidad y Estabilidad climática.

En las siguientes gráficas se muestra la proporción de nuestra cartera en análisis asociada con cada área de impacto.



	Todas las asociaciones	Asociaciones clave
Impactos positivos (credito)		
Impactos negativos (credito)		
Impactos negativos (cuenta corriente y ahorro)		

Sobre la base de estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Qué (al menos dos) áreas de impacto significativo priorizó para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos (ver 2.2)? Por favor, divulgar.

D.)Para estos (mínimo dos áreas de impacto priorizadas):

Medición del desempeño: ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que invirtió, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se aplican al contexto de su banco.

Al determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de mayor impacto significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y / o cuantitativos y / o sustitutos de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera y la inclusión como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, descríbalos.

El resultado de este paso también proporcionará la línea de base (incl. indicadores) se puede utilizar para establecer objetivos en dos áreas de mayor impacto significativo.

NUESTROS ASUNTOS PRIORITARIOS

A partir de los resultados derivados del análisis de impacto, y en línea con nuestros objetivos estratégicos de triple valor, mantenemos priorizadas, las áreas de impacto definidas en nuestro primer informe de resultados:

Estrategia climática

Inclusión y salud financiera

RESUMEN DE LA AUTOEVALUACIÓN

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, con el fin de identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?

Alcance	☒ Sí	☐ En curso	☐ No
Composición de la cartera	☒ Sí	☐ En curso	☐ No
Contexto	☒ Sí	☐ En curso	☐ No
Medición del rendimiento	☒ Sí	☐ En curso	☐ No

Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

1

Mitigación del cambio climático

2

Inclusión y Salud Financiera

¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?

☒ Hasta 6 meses antes de la publicación

☐ Hasta 12 meses antes de la publicación

☐ Hasta 18 meses antes de la publicación

☐ Más de 18 meses antes de la publicación

Campo de texto abierto para describir posibles desafíos, aspectos no cubiertos por lo anterior, etc.:

Para el análisis del contexto se toma en cuenta las NDC de cada país donde BAC opera, así como las Estrategia Nacional de Inclusión y Educación Financiera.

CONFIGURACIÓN DE DESTINO

PASO CLAVE 2

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de mayor impacto que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos deben ser específicos, mensurables (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART). Indique los siguientes elementos de la configuración de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

A. Alineación

¿Qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? Mostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes

Puede basarse en los elementos de contexto de la sección 2.1.

ESTRATEGIA CLIMÁTICA

En BAC hemos asumido el compromiso de orientar nuestras acciones para aportar al cumplimiento del Acuerdo de París y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para lograrlo, establecimos una hoja de ruta que nos ha permitido definir los pasos necesarios y dar seguimiento a nuestro progreso. A continuación, algunos de los hitos más relevantes que hemos logrado a la fecha de este informe:

- **Signatarios de la Alianza Bancaria Neto Zero, NZBA y la Alianza para la Contabilidad Financiera de Carbono, PCAF**
- **Primer año de implementación de Modelo de Gestión de Riesgos Climáticos, alineado con TCFD**
- **Alineamiento de cartera con criterios de triple valor positivo**
- **Análisis de Impactos publicado en el primer informe de Principios de Banca Responsable**
- **Primera medición de emisiones financiadas**
- **Publicación de Objetivos de Reducción de Emisiones de CO₂e**



B. Línea de base

¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Sírvase indicar los indicadores utilizados, así como el año de la base de referencia.

Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para su objetivo.

Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su viaje de establecimiento e implementación de objetivos. La descripción general de los indicadores puede consultarse en el anexo de esta plantilla.

Si su banco ha priorizado la mitigación del clima y / o la salud financiera y la inclusión como (una de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores en el Anexo, utilizando una tabla general como la siguiente que incluye el área de impacto, todos los indicadores relevantes y los códigos de indicadores correspondientes:

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Mitigación del cambio climático	...	...
	...	...
Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Salud financiera e inclusión	...	...
	...	...

En caso de que haya identificado otros indicadores y/o adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evaluar el nivel de alineación hacia los objetivos impulsados por el impacto, indíquelos.

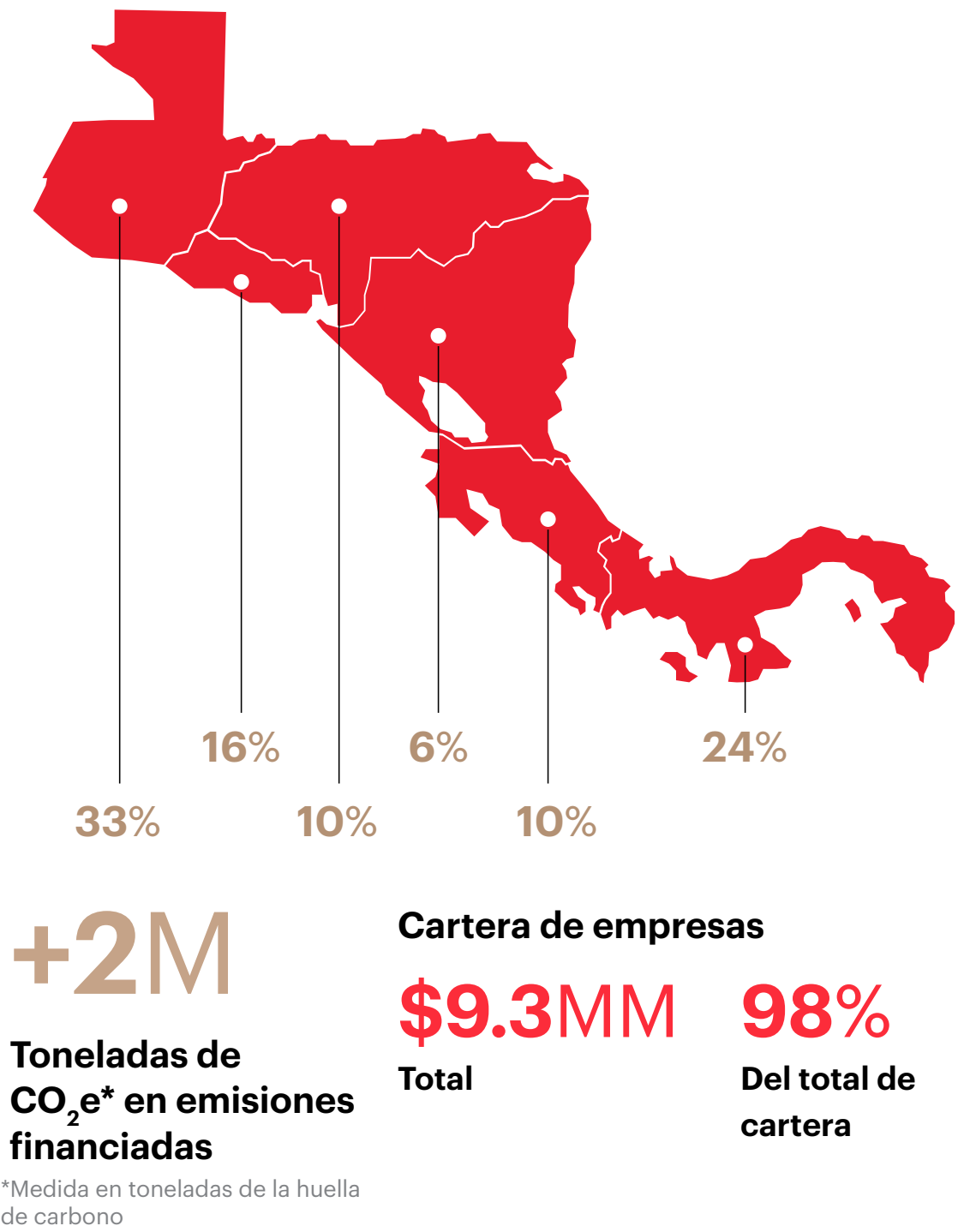
MEDICIÓN DE EMISIONES FINANCIADAS

Al cierre de 2022 realizamos nuestra primera medición de Emisiones Financiadas. En esta etapa, analizamos el segmento de Banca de Empresas: Corporativo, Comercial y MiPymes, por su importancia en nuestro portafolio total y por el impacto que tiene este grupo de clientes en la Región.

Analizamos operaciones de crédito en este segmento, por un total de US\$9.3 miles de millones de dólares, un 98% de la cartera total.

Utilizando la metodología de la Alianza para la Contabilidad Financiera del Carbono (PCAF por sus siglas en inglés), el resultado de esta medición son 2.2 millones de toneladas de CO2 equivalente, concentradas en 2.605 clientes en toda la región, 11% de la cartera total.

	GUA	ESA	HON	NIC	CRC	PAN	Total
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	38%	50%	42%	36%	0%	73%	45%
Industrias manufactureras	37%	14%	20%	15%	28%	7%	22%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	20%	19%	16%	22%	47%	12%	20%
Clientes	269	226	372	269	1,193	276	2,605



- La medición de emisiones financiadas se realizó utilizando la metodología PCAF, específicamente para el activo Préstamos Comerciales.
- Un total del 76,1% del saldo de cartera se calcula utilizando el nivel 4, opción 3a, con factores de emisión proporcionados por PCAF de países cercanos a la región. El saldo restante de cartera, debido a brechas en información financiera requerida para el cálculo se realiza aplicando una estimación directa del factor de emisión según sector.
 - Las emisiones de Alcance 1 del sector de energía provienen del Inventario Nacional de Gases de Efecto Invernadero y el PIB del sector de energía de datos nacionales para cada país.
 - Los factores de emisión de Alcance 2 por actividad económica se adaptan a través del factor de emisión de generación eléctrica de cada país y el factor de emisión del país de referencia utilizado.
- La clasificación sectorial utilizada es ISICv4.
- Se excluyen contingencias, aceptaciones bancarias y factoreo.
- Se utiliza la información de la cartera empresas al cierre de diciembre 2022.

C. Objetivos SMART
(incluidos los indicadores de
rendimiento (KPI))

Indique los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor, divulgar.

D. Plan de acción

¿Qué acciones que incluyen hitos ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? Sírvase describir.

Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar posibles impactos negativos.

Objetivos de descarbonización

A finales de 2021 nos adherimos a la Alianza Bancaria Neto Cero (NZBA por sus siglas en inglés) asumiendo el compromiso de emisiones neutras en nuestra cartera de préstamos, para lograrlo, hemos definido las primeras metas a corto plazo considerando nuestros sectores prioritarios del segmento de Banca de Empresas, utilizando como insumo nuestra primera medición de emisiones financiadas.

Para el establecimiento de nuestras metas de reducción a 2030 utilizamos como guía, la iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia, (SBTi por sus siglas en inglés), orientados a limitar el calentamiento global a 1,5 °C para prevenir los efectos del cambio climático.

En BAC hemos asumido el compromiso de orientar acciones para las empresas de sectores prioritarios que financiamos, lo que nos permitirá monitorear nuestro progreso para tomar acciones frente a nuestras metas de 2030.

Respecto del sector de Combustibles Fósiles, la postura científica está en proceso de definición. En BAC estaremos atentos a las indicaciones de la iniciativa Objetivos Basados en Ciencia (SBTi). Por el momento, nos comprometemos a evaluar las implicaciones y efectividad de un plan de reducción de financiamiento al sector de los Combustibles Fósiles que se alinee con la meta global respecto de este sector para el 2030.

A pesar de que el sector Agricultura no representa un gran porcentaje de nuestro portafolio, es uno de nuestros principales sectores en términos de emisiones financiadas, por la importancia de esta actividad productiva en nuestra región, estamos comprometidos a trabajar con nuestros clientes para que puedan avanzar en su transición hacia una economía baja en carbono. Por esta razón, trabajaremos para ofrecerles opciones de financiamiento, capacitación y acompañamiento en este camino.

Por otra parte, sectores de aluminio, hierro y acero, representan menos del 1% de emisiones financiadas, no obstante, por tratarse de sectores intensivos en carbono, en el 2023 trabajaremos en la definición de las medidas que aplicaremos a estos sectores en el corto plazo. Nuestro siguiente paso para la descarbonización de nuestro portafolio, será la medición de los demás activos de nuestra cartera de préstamos: vehículos e hipotecas. El resultado de esta medición, así como las metas de reducción serán publicadas en nuestro siguiente informe anual.



Esta reducción de emisiones se estima respecto del año base de nuestra medición y establece objetivos en cada sector priorizado:

Metas de descarbonización*

Sector	Alcance	Métrica	Año base 2022	Reducción 2027	Reducción 2030
Generación de energía	1 y 2	tCO ₂ e/MWh	0,357	46%	71%
Cement	1 y 2	tCO ₂ e/ton cemento	0,607	13%	21%
Bienes raíces comerciales y residenciales	1 y 2	tCO ₂ e/m²	0,078	42%	64%

*En todos los casos, utilizando el enfoque de descarbonización sectorial (SDA).

PLAN DE ACCIÓN

Actualmente trabajamos en el plan de transición con las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto. El detalle de este plan será publicado en nuestros próximo informe anual.

El detalle de los indicadores de impacto relacionados con este tema está disponible en el Anexo -Indicadores por área de impacto priorizada Estrategia climática- .

A. Alineación

¿Qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? Mostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.

B. Línea de base

¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Sírvase indicar los indicadores utilizados, así como el año de la base de referencia.

Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para su objetivo.

C. Objetivos SMART (incluidos los indicadores de rendimiento (KPI)):

Indique los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor, divulgar.

INCLUSIÓN
Y SALUD
FINANCIERA

En BAC, nos hemos propuesto masificar la educación financiera digital, para lograr más inclusión financiera en los países donde operamos.

Promover hábitos de ahorro, consumo responsable y decisiones de compra informadas, son elementos fundamentales para la salud financiera de las personas y sus familias.

En el 2022 nos propusimos como parte de nuestros objetivos estratégicos lograr un 30% de conversión de educación financiera digital de planilleros en apertura de cuenta de ahorro, transaccionalidad en banca en línea y uso de tarjetas de débito.



Nuestros resultados

2022 fue nuestro primer año midiendo la efectividad de las capacitaciones de educación financiera. Diseñamos cursos enfocados y con contenidos específicos, en brindar buenas prácticas asociadas al uso de soluciones de BAC, de manera que asociáramos la decisión de adquisición o uso de un producto específico, con la participación en capacitaciones.

Durante este período, capacitamos 85.958 personas en educación financiera digital, de este grupo, 47.753 personas fueron capacitadas bajo el enfoque ligado a inclusión financiera, y obtuvimos como resultado un 50,6% que concretó una decisión de uso o adquisición de servicio o producto. Este indicador se asocia con apertura de cuentas de ahorro programado, aumento de transacciones digitales en banca en línea o creación de usuarios para transacciones en nuestra Banca en Línea.

Personas Capacitadas en Educación Financiera cierre de 2022

Período	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
2009 – 2021	177.140	208.423	173.401	91.930	441.367	91.187	1.183.448
2022	5.666	26.818	18.789	6.994	20.387	7.304	85.958
Acumulado	182.806	235.241	192.190	98.924	461.754	98.491	1.269.406

D. Plan de acción

¿Qué acciones que incluyen hitos ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? Sírvase describir.

Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar posibles impactos negativos.

Plataforma digital educativa: Aprendiendo

Con el objetivo de ofrecer contenido educativo en formato digital, nuestra plataforma Aprendiendo registró al cierre de 2022, más de 584.000 visitas y 250.000 usuarios. Nuestro sitio <https://aprendiendo.baccredomatic.com/> ofrece cursos digitales, videos y otros materiales de fácil consumo, que nos permite compartir desde conceptos financieros y económicos en formatos amigables, hasta consejos prácticos para personas, Pymes, Docentes y Estudiantes.

Alianzas Público- Privadas

Alianzas en 4 países: Guatemala, Honduras, Costa Rica y Panamá, nos han permitido establecer convenios con Ministerios de Educación Pública o entes rectores en materia educativa, para desarrollar programas dirigidos a jóvenes estudiantes de secundaria que además de brindarles herramientas para el manejo adecuado de sus finanzas personales, ofrecen también formación técnica que amplía sus oportunidades de empleabilidad en puestos financieros, así como sus conocimientos y competencias para el emprendimiento y la productividad.

PLAN DE ACCIÓN

En 2023 continuamos impulsando la educación financiera digital a través de canales presenciales, atención de clientes y plataformas digitales para que las personas se incluyan de manera efectiva y segura en el ecosistema financiero digital y hagan un mejor uso de nuestras soluciones financieras digitales, participando activamente de la economía y profundizando su relación con nuestro banco. Mantenemos nuestra meta de un 30% de conversión asociada a Educación financiera digital con 2 productos definidos por país.

En el Anexo -Indicadores por área de impacto priorizada Salud e inclusión financiera- podrá encontrar el detalle de los indicadores de impacto relacionados con este tema.

RESUMEN DE LA AUTOEVALUACIÓN

¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos en línea con los requisitos de PRB ha completado su banco o está actualmente en un proceso de evaluación para su ...

	... Primera área de mayor impacto: ... (por favor nómbrelo)	... Segunda área de mayor impacto: ... (por favor nómbrelo)	(Si está estableciendo objetivos en más áreas de impacto) ... su(s) tercera(s) área(s) de impacto: ... (por favor nómbrelo)
Alineación	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☐ No
Referencia	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☐ No
Objetivos SMART	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☐ No
Plan de acción	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☐ No

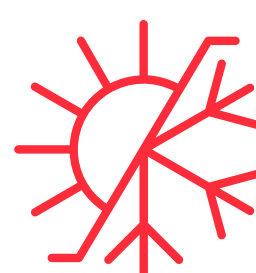
IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE OBJETIVOS

PASO CLAVE 2

Para cada objetivo por separado:
Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto en el que resultó su progreso, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que ha definido en 2.2.

O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevantes solo para el 2º informe y los siguientes): describa los cambios potenciales (cambios en las áreas de impacto prioritarias, cambios en los indicadores, aceleración/revisión de los objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de los planes de acción) y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios.



Estrategia climática

En 2022 definimos nuestros primeros objetivos de reducción de emisiones para la cartera de Banca de Empresas: Corporativo, Comercial y MiPymes.

El plan de transición con las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto será desarrollado en el 2023. En nuestro próximo informe de resultados incorporaremos dicho plan, así como sus respectivos avances.



Inclusión y salud financiera

En 2022 nos propusimos 30% de conversión de educación financiera digital de planilleros en apertura de cuenta de ahorro, logrando una conversión del 50,6%. En 2023 continuamos impulsando la educación financiera con metas claramente definidas.



PRINCIPIOS DE **BANCA RESPONSABLE**

PRINCIPIO 3

Clientes y usuarios

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para alentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que creen prosperidad para las generaciones actuales y futuras.



COMPROMISO CON EL CLIENTE

¿Tiene su banco una política o un proceso de compromiso con los clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles?

☐ Sí ☒ En curso ☐ No

¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?

☐ Sí ☒ En curso ☐ No

Describe cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles). Debe incluir información sobre las políticas pertinentes, las acciones planificadas / implementadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.

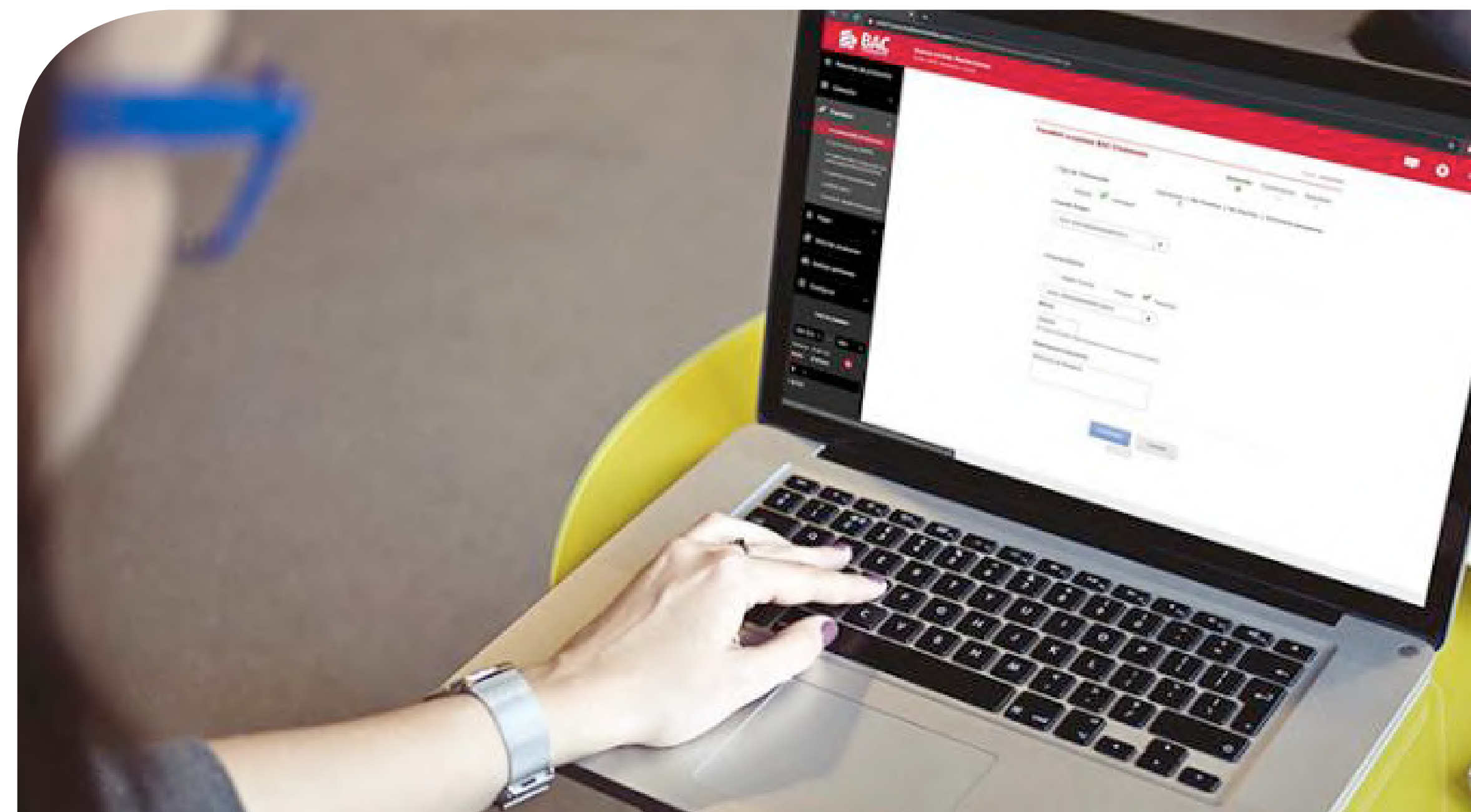
Esto debe basarse en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco y estar en consonancia con ellos.

NUESTROS CLIENTES

Nuestro objetivo es establecer relaciones rentables a largo plazo con nuestra amplia base de clientes, utilizando estrategias de segmentación que satisfagan las necesidades específicas de nuestros clientes individuales.

En 2022, los préstamos a personas (incluidos los préstamos hipotecarios residenciales, los préstamos para automóviles y los préstamos al consumo) ascendieron a US\$ 6.9 mil millones de dólares y representaron el 33,5% de nuestra cartera total de préstamos.

Nuestro enfoque central es ofrecer las mejores soluciones financieras para las personas y que sean soluciones simples, digitales y sostenibles.



OPORTUNIDADES DE NEGOCIO

Describa qué oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y / o cómo ha trabajado en estos en el período del informe. Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y / o como porcentaje de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).

SOLUCIONES FINANCIERAS
DE TRIPLE VALOR

Uno de los doce objetivos que hemos establecido en nuestra nueva estrategia de Triple Valor Positivo es la transformación progresiva de nuestro portafolio en soluciones financieras simples, digitales y sostenibles.

El lanzamiento de nuevas líneas de crédito que incorporaron componentes ambientales y sociales fue un importante paso durante el 2022, que permite ofrecer a nuestros clientes, soluciones financieras, simples, digitales y sostenibles.

Créditos con componente de género que, desde su reciente lanzamiento, suman más de US\$6 millones dólares en colocación y soluciones con componente ambiental que han permitido alcanzar saldos por más de US\$94 millones de dólares.

	 Mujeres + Guatemala	 Mujeres Puedes + El Salvador	 Crédito Mujer BAC sin límites Honduras	 CrediMujer Nicaragua	 Mujeres BAC Costa Rica
	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
Vehículos eléctricos o híbridos					
Paneles solares					



ECONOMÍA CIRCULAR Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

TARJETA BIO

En un innovador proyecto, estamos cambiando el material de nuestras tarjetas actuales (plástico PVC) por un material amigable con el medio ambiente.

Nuestro objetivo es reducir el uso de plástico y reemplazarlo por un material natural que pueda ser compostado y así generar valor ambiental positivo. Nuestra Tarjeta BIO está compuesta por un 82% (aproximadamente) de material derivado del maíz no comestible (PLA: ácido poliláctico), cuya producción requiere 26% menos de energía y emite 66% menos de gases de efecto invernadero en comparación con el plástico. Este material puede molerse y ponerse en compostaje industrial para que regrese al ambiente en pocos meses y no en cientos de años como es el caso del plástico. El 18% restante de la tarjeta corresponde al chip, banda, antena y diseño, y para este último, las tintas utilizadas son a base de agua y no de solventes, por lo que, no generan gases tóxicos.

Los componentes no compostables, serán tratados en los flujos de reciclaje correspondientes.



Así mismo, reemplazaremos el empaque de nuestras tarjetas por un sobre de cartón 100% reciclado, que además se reciclará luego de su vida útil, promoviendo economía circular en todos los procesos relacionados con nuestra nueva tarjeta BIO. Contamos con una estrategia robusta para el diseño de soluciones financieras de triple valor y este proyecto es un paso contundente en esa dirección, con el cual generaremos valor ambiental positivo gracias a la utilización de materias primas no derivadas del petróleo y de base natural, pero que además son compostables, en el caso de la tarjeta, y reciclables, para el caso del sobre y los otros componentes electrónicos. Además, reduciremos el uso de papel a través de la digitalización y generaremos valor social positivo al impulsar el desarrollo de nuevos emprendimientos en la región que se dedicarán al compostaje de las tarjetas una vez que cumplan su vida útil. Es decir, vamos a realizar el compostaje en alianza con MiPymes centroamericanas.

RUTA ELÉCTRICA BAC

En 2022 instalamos en nuestras sucursales clave a lo largo de toda Centroamérica, 31 estaciones gratuitas de carga eléctrica semi-rápida.

El objetivo es poner a disposición de las personas en Centroamérica, clientes y no clientes, la infraestructura necesaria y el acompañamiento para motivar la adopción de energías limpias, y a la vez potenciar la movilidad sostenible.

Como parte de la siguiente etapa del proyecto, habilitaremos nueve estaciones para 2023. Con ese objetivo en la mira, sumamos esfuerzos con actores clave de la región y trabajamos en alianza con la Asociación Costarricense de Movilidad Eléctrica (ASOMOVE), con quienes llevamos a cabo una caravana de vehículos eléctricos que recorrió los 6 países de Centroamérica del 4 al 11 de noviembre de 2022, demostrando que existen las condiciones para hacer uso de la movilidad cero emisiones, desde Guatemala hasta Panamá.



ALINEAMIENTO DE CARTERA CON **CRITERIOS AMBIENTALES Y SOCIALES**

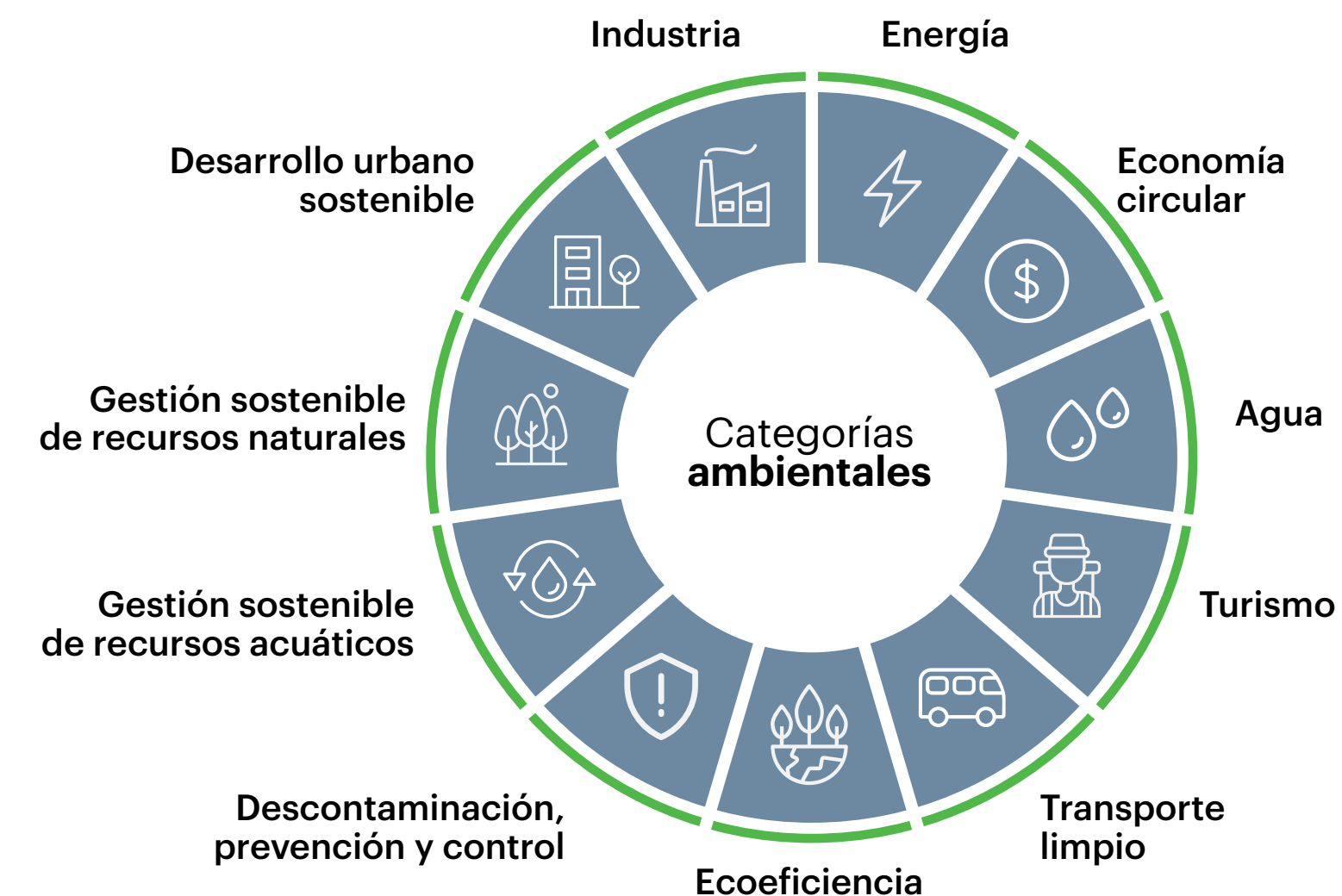
En línea con los esfuerzos que estamos realizando para transformar nuestra cartera en Neto Positivo, en el 2022 ejecutamos un proceso para la identificación y etiquetado de las operaciones de crédito con componente ambiental y/o social positivo.

Iniciamos esta clasificación con nuestra cartera de crédito de empresas, utilizando una serie de criterios alineados con taxonomías internacionales y regulaciones locales de los países donde operamos.



24
Categorías
ambientales

Alineadas con
los siguientes
temas



10
Categorías
sociales

Alineadas con
los siguientes
temas



Resultado de este primer mapeo, identificamos montos por más de US\$700 millones de dólares, que corresponden a operaciones con las características mencionadas, en nuestra cartera de crédito de empresas.

Cartera empresarial activa con valor social o ambiental positivo

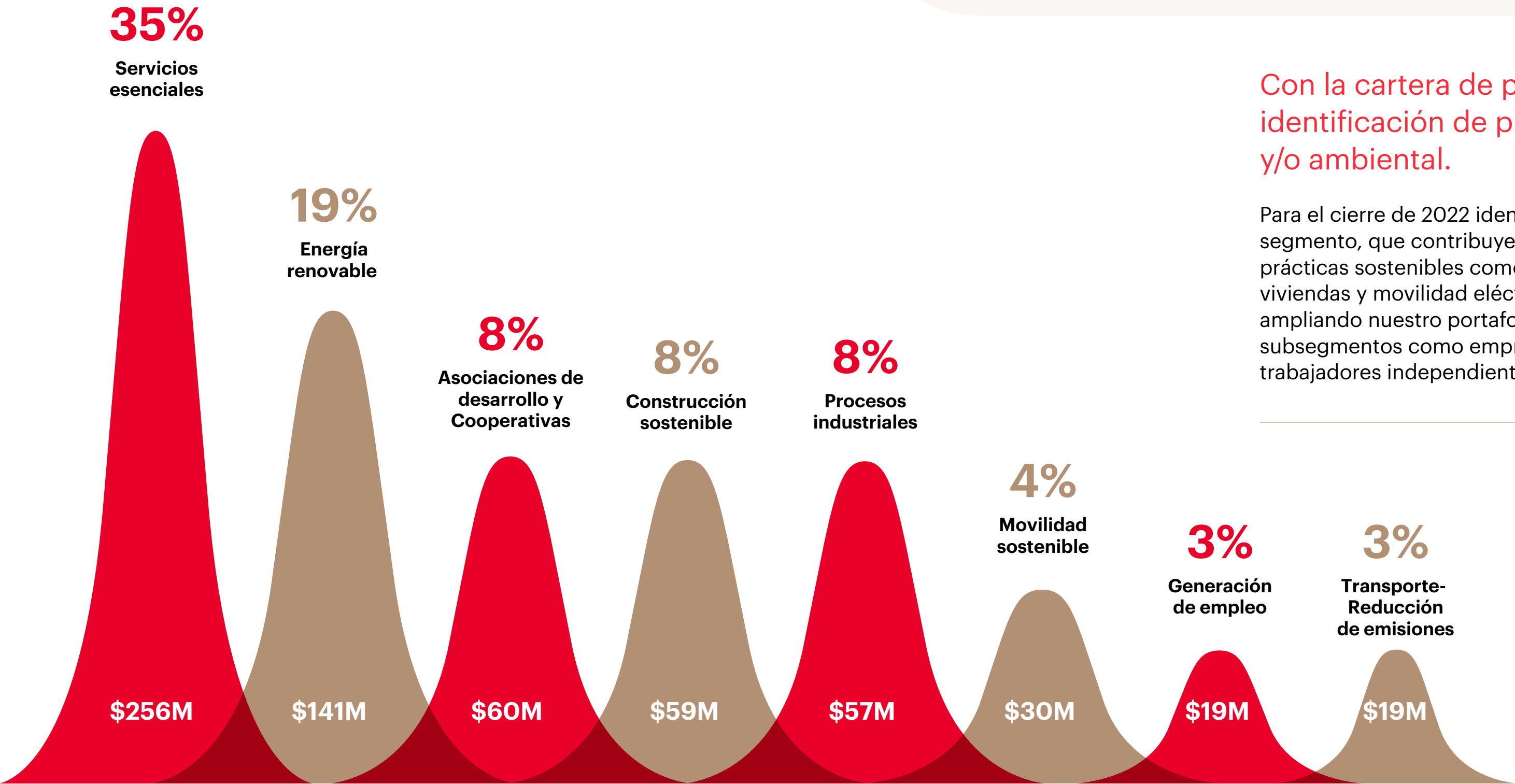
\$US 700M+

Monto original

6%

de la cartera

	 Guatemala	 Honduras	 Costa Rica	 Panamá
	25M	3M	63M	128M
 Categorías ambientales		Energía renovable	Transporte limpio Energía renovable	Vivienda asequible
 Categorías sociales	Servicios esenciales Vivienda asequible Trabajadores independientes	Servicios esenciales Emprendedurismo Vivienda asequible	Vivienda asequible Hogares productivos	
\$220M	Clasificados con algún criterio ambiental o social		2.2%	Del total de la cartera de personas
	Cifras en millones de dólares americanos			



Con la cartera de personas, dimos inicio a la identificación de productos con valor social y/o ambiental.

Para el cierre de 2022 identificamos productos en este segmento, que contribuyen a que nuestros clientes adopten prácticas sostenibles como el uso de energía limpia en sus viviendas y movilidad eléctrica, al mismo tiempo que estamos ampliando nuestro portafolio para clientes personales en subsegmentos como emprendedores, servicios esenciales, trabajadores independientes y vivienda asequible.

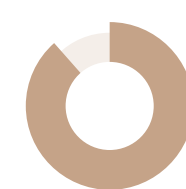
SERVICIOS DIGITALES QUE PROMUEVEN **LA INCLUSIÓN Y SALUD FINANCIERA**

Servicios digitales que promueven la inclusión y salud financiera.

Nuestro banco se caracteriza por ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones financieras basadas en infraestructura tecnológica de punta, plataformas digitales unificadas y robustas y el mejor servicio.

Trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones financieras inclusivas y de fácil acceso. Nuestras soluciones digitales tienen como fin que nuestros clientes minimicen riesgos, aumenten la conciencia sobre el uso de su dinero y, con ello, que exista mayor inclusión y educación financiera para nuestros clientes BAC.

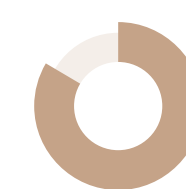
Transformación Digital


92%

Clientes digitales que utilizan Banca Móvil


67%

Interacciones entrantes por medios digitales

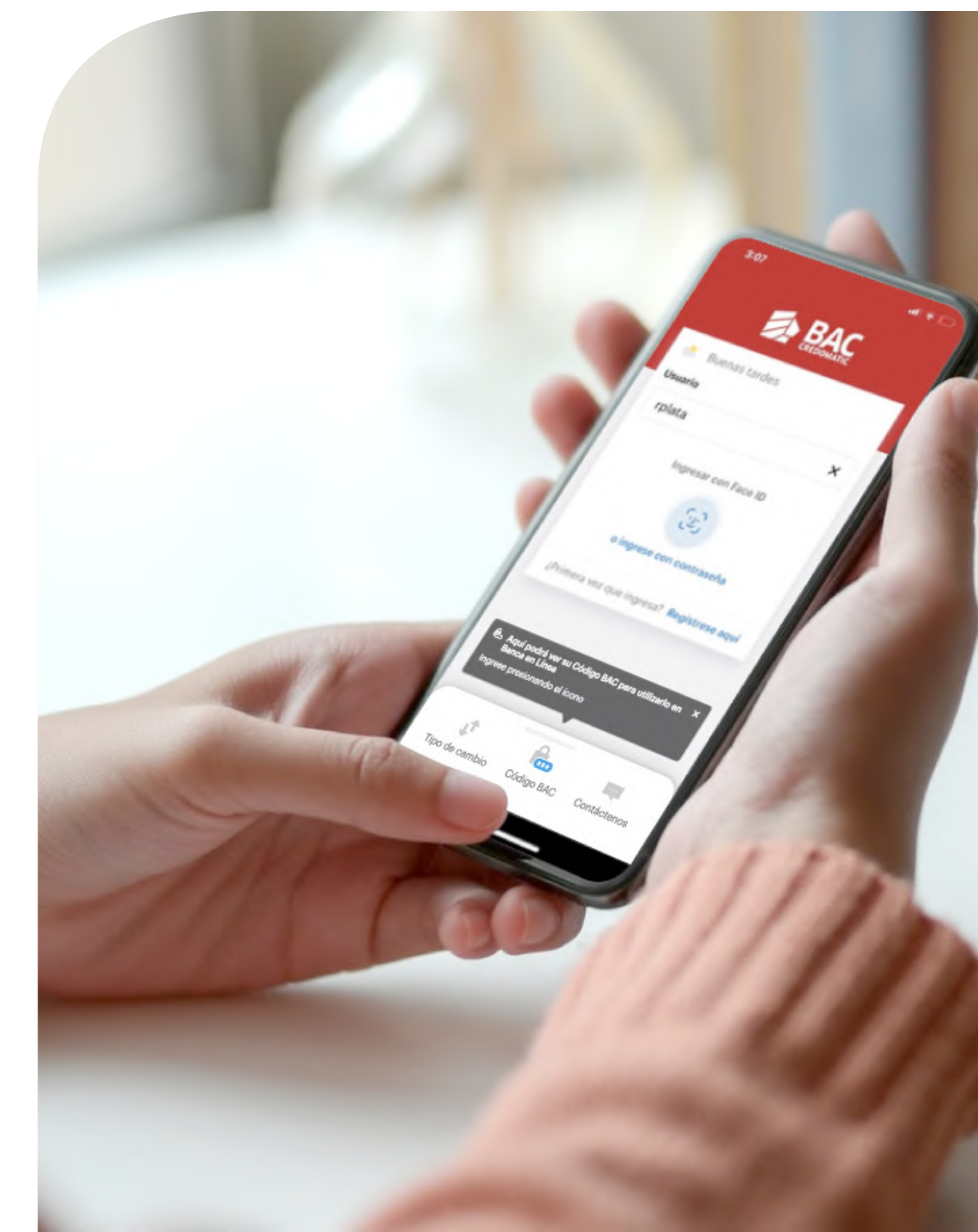

89%

Transacciones monetarias se realizan por canales remotos

2.4 millones de clientes digitales activos

En 2022, los resultados fueron muy positivos y nos permitieron alcanzar a más de 2.4 millones de personas a través de canales digitales y lograr que más del 91% del total de transacciones monetarias fueran digitales. Este fue un año de innovación digital significativo:

- Digitalizamos las tarjetas de débito y crédito en nuestra aplicación.
- Realizamos la apertura de cuenta 100% digital para que nuestros clientes puedan abrir una cuenta en aproximadamente 5 minutos.
- Automatizamos los desembolsos de préstamos desde nuestra aplicación.
- Incorporamos seguridad biométrica y con ella mayor seguridad para nuestros clientes.
- Habilitamos la banca móvil para las MiPymes que servimos en la región



BANCA PERSONAS

Cuenta digital

El lanzamiento en 2022 de Cuenta Digital marca un hito en la historia de BAC, al transformar la experiencia de vinculación de nuestros clientes, que, a través de proceso rápido, simple y seguro, pueden ahora, abrir una cuenta bancaria desde su celular y confirmar su identidad mediante tecnología de biometría facial. Adicionalmente, nuestros clientes pueden crear su tarjeta de débito y usuario de Banca Móvil en este mismo proceso. Los resultados de encuestas nos muestran un alto grado de satisfacción de nuestros clientes que califican como excelente la experiencia de apertura.

La evolución hacia los pagos digitales se evidenció también en un aumento importante en el volumen de transferencias y pagos de servicios.

En el 2022, el 91% de todas las transacciones monetarias se realizaron digitalmente, la mayoría desde un dispositivo móvil.

KASH

A través de la alianza con la Fintech Namutek, integramos la aplicación tan exitosa de Kash (pago de persona a persona o P2P por sus siglas en inglés), con nuestra Banca Móvil, y permite a los clientes hacer transferencias en tiempo real. La aplicación de Kash tiene más de 1 millón de descargas y cuenta con más de 375K usuarios de todos los bancos, haciendo la vida más fácil para nuestros clientes de BAC.

El 15% de nuestros clientes digitales se han registrado en este novedoso servicio de transferencias vía KASH.

Apple Pay

Para el año 2022, abrimos la puerta del mercado de pagos digitales para la marca American Express en Costa Rica, incursionando con el Wallet Apple Pay. Ahora nuestros clientes American Express podrán hacer uso de la tecnología de pagos sin contacto en sus dispositivos iOS como teléfono, relojes y tabletas, compatibles con la tecnología de comunicación de campo cercano, NFC por sus siglas en inglés.

A nivel regional contabilizamos más de 13 millones de compras realizadas con billeteras digitales tales como Fitbit Pay, Garmin Pay, Apple Pay y nuestra billetera propietaria, representando una facturación de más de US\$270 millones de dólares. El mayor beneficio de las billeteras digitales es ofrecer a nuestros tarjetahabientes una alternativa innovadora, sencilla y con alto nivel de seguridad para realizar sus compras. Con nuestras tarjetas BAC en las billeteras digitales, nuestros clientes pueden salir sin llevar su tarjeta física, o tener que sacar su billetera del bolsillo para pagar en todos los comercios que acepten pago sin contacto.

PYMES

Con nuestro enfoque de innovación y digitalización en 2022, habilitamos nuevas funcionalidades en la Banca Móvil para nuestros clientes MiPymes, donde 10.000 clientes utilizaron nuestras plataformas digitales transaccionando alrededor de 80.000 transferencias monetarias en solo 3 meses. Asimismo, hemos impulsado Campañas Digitales en algunos de los países donde operamos para solicitar créditos desde Banca en Línea, logrando una reducción de tiempos de respuesta de hasta 2 días.

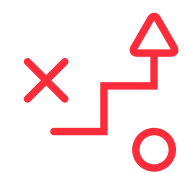
BANCA EMPRESAS

Nuestra estrategia de medios de pago nos permite entregar servicios de pago, de calidad y tecnología en toda la región.

En el último año se reflejó un crecimiento interanual del 19% gracias a nuestros POS, puntos de venta por sus siglas en inglés, pago a proveedores, nómina, transferencias internacionales, entre otros. Así mismo, en los últimos 5 años, hemos experimentado un crecimiento compuesto anual del 12,6%.

Como resultado de la ejecución de esta estrategia en medios de pagos, la innovación, los servicios digitales y nuestros canales de conectividad, hemos alcanzado la preferencia de nuestros clientes empresariales mostrando un crecimiento del 20% de diciembre 2021 a diciembre 2022 en el monto pagado de proveedores y un crecimiento interanual del 17% en pagos de transferencias internacionales, un 14% en las transferencias regionales Ameritransfer y un 14% en el monto de empleados pagados a través de BAC.

En BAC facilitamos herramientas que permitan fortalecer los modelos de negocio de nuestros clientes MiPymes, como pago proveedores, planillas y afiliados en toda la región, a través de talleres de capacitación, asesorías técnicas y charlas, promovemos y compartimos acciones que promueven su desarrollo fortaleciendo su crecimiento en áreas como el comercio digital, capital humano, marketing digital, responsabilidad social empresarial, inversión, entre otros temas de alto impacto que les permitan establecerse como una empresa sostenible generando nuevos empleos y mayor desarrollo económico.



PRINCIPIOS DE **BANCA RESPONSABLE**

PRINCIPIO 4

Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.



IDENTIFICACIÓN Y CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS

¿Tiene su banco un proceso para identificar y consultar, involucrar, colaborar y asociarse regularmente con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas) que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos?

☒ Sí ☐ En curso ☐ No

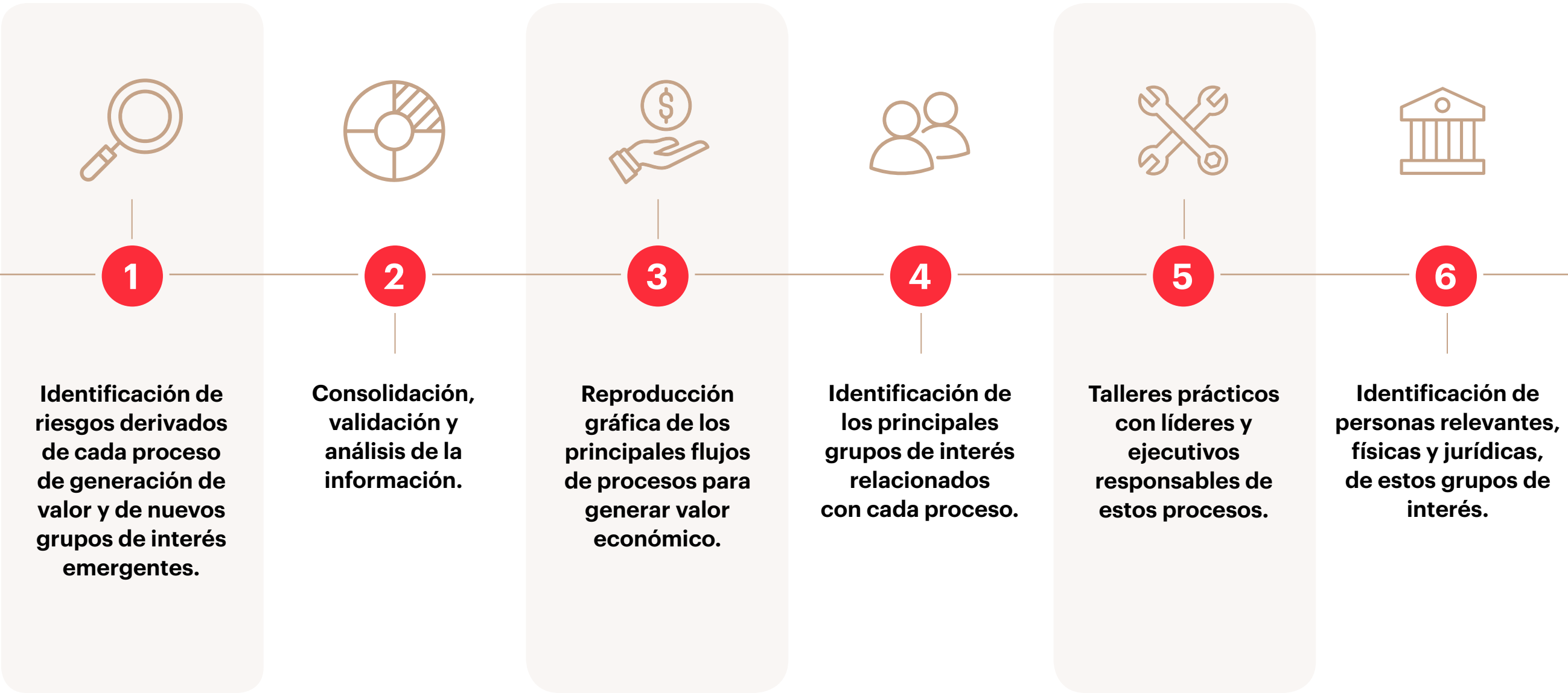
Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el fin de implementar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes, qué problemas se abordaron / resultados alcanzados y cómo contribuyeron al proceso de planificación de acciones.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Entendemos como grupos de interés, aquellos individuos, grupos sociales y organizaciones, que pueden verse afectados de manera significativa por las actividades, productos y/o servicios de nuestra empresa, y/o cuyas acciones pueden impactar nuestra capacidad de seguir desarrollando con éxito las estrategias definidas para alcanzar nuestros objetivos.

El proceso completo de identificación de grupos de interés consistió en un claro entendimiento de los componentes de nuestra cadena de valor. Por esto, diseñamos la siguiente metodología:

Periódicamente hemos revisado los resultados previamente obtenidos para asegurar su vigencia y validar el nivel de vinculación de cada grupo de interés en los principales procesos de generación de valor de la empresa, examinando su nivel de influencia y relevancia. Este ejercicio nos permitió lograr una mejora significativa en la identificación y mapeo de nuestros grupos de interés y nos condujo hacia un análisis más profundo. Comprendimos que, para cumplir con nuestro compromiso de transparencia y rendición de cuentas, era necesario entender mejor sus expectativas frente al banco e identificar los posibles impactos y temas que les preocuparan sobre nuestra empresa.



Es así como, en 2021, afinamos y perfilamos nuestro listado, hasta llegar al más reciente, que se compone de las siguientes categorías:



CONSULTA A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Para BAC es muy importante estar en constante comunicación y escucha con cada uno de estos grupos, pues uno de nuestros compromisos más importantes es lograr que nuestras prioridades de negocio estén alineadas con las expectativas de estos públicos y nos permitan hacer una adecuada priorización.

En 2022 se realizó por segundo año consecutivo la medición de la reputación de BAC a nivel regional; la misma consiste en un instrumento de evaluación reputacional basado en una metodología multi-stakeholders compuesta por seis evaluaciones y más de veinte fuentes de información.

Este estudio, analiza también el liderazgo de BAC en el sector financiero y respecto de las empresas líderes de cada uno de los países donde operamos. Incluye un ranking empresarial por país y un análisis de variables claves de distintas áreas de gestión: Consulta a nuestros grupos de interés, Sostenibilidad, Marca y reputación, Resultados económicos-financieros, Calidad de la oferta comercial, Talento, Ética, Transparencia, Responsabilidad corporativa, Dimensión internacional de la empresa, Innovación, entre otras.



RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Teniendo claro quiénes son nuestros principales grupos de interés, hemos establecido una amplia gama de mecanismos de información, consulta y diálogo, que permiten diversos niveles de relación con estos públicos.



NIVEL 1

Información

- ✓ Reportes financieros y reportes de sostenibilidad
- ✓ Sitio Corporativo:
baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa
- ✓ Redes Sociales:
 -  /BACCredomatic
 -  /baccredomaticnetwork
- ✓ Desplegables, afiches y pantallas en sucursales



NIVEL 2

Consulta

- ✓ Estudios de servicio al cliente, estudio de reputación, encuestas, grupos focales y otros
- ✓ Encuestas transaccionales y relacionales para evaluar el NPS: Net Promoter Score
- ✓ Evaluación del Clima Organizacional
- ✓ Programa de Voz del Colaborador, eNPS, Pulsos
- ✓ Sistema de Innovación, concursos



NIVEL 3

Diálogo

- ✓ Centros de Contacto
- ✓ Programa la Voz del Cliente VoC (Voice of Customer)
- ✓ Web chats, correo electrónico, formularios de contacto en línea
- ✓ Programa Ombudsperson, Línea Ética
- ✓ Redes Sociales::
 -  /BACCredomatic
 -  /baccredomaticnetwork
- ✓ Reuniones formales e informales, conferencias, charlas y talleres
- ✓ Mesas de diálogo con grupos de interés internos y externos



NIVEL 4

Participación

- ✓ Prototipado con clientes
- ✓ Creación de capacidad instalada mediante asesoría, co-creación y networking
- ✓ Campaña de ideas



PRINCIPIOS DE
BANCA RESPONSABLE

PRINCIPIO 5

Gobernanza y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos principios a través de una gobernanza y la cultura de banca responsable.



ESTRUCTURA DE GOBERNANZA PARA LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS

¿Tiene su banco un sistema de gobierno que incorpore el PRB?

☒ Sí ☐ En curso ☐ No

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza pertinentes que su banco ha establecido/tiene previsto poner en marcha para gestionar los impactos positivos y negativos (potenciales) significativos y apoyar la aplicación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre.

- qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida la información sobre el nivel más alto de gobernanza al que está sujeto el PRB),
- detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervise la implementación del PRB (incluidas las medidas correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- prácticas de remuneración vinculadas a objetivos de sostenibilidad.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Con el objetivo de salvaguardar los intereses de nuestra empresa, nuestros accionistas y nuestros clientes, en BAC establecimos una sólida estructura de Gobierno Corporativo conformada por las Juntas Directivas, Alta Administración, Comités y entes de control que tienen alcance a nivel corporativo y en los países donde operamos, todo ello para ejercer supervisión sobre la gestión, monitorear la creación de valor y el uso eficiente de los recursos.

Nuestros órganos de gobierno corporativo son responsables de definir las principales políticas y estrategias del grupo, así como asegurar que la entidad opere con integridad, ética y en cumplimiento de las leyes y los reglamentos vigentes, para así mantener la excelente calidad de los servicios y productos que ofrecemos.

Las áreas de control conformadas por la Auditoría Interna y las áreas que supervisan la gestión de los distintos tipos de riesgo son piezas clave en nuestro sistema de gobierno corporativo para garantizar nuestro compromiso de promover una cultura de cumplimiento, transparencia y gestión de riesgo en cada área de la organización.

La estructura de Gobierno Corporativo que conformamos se alinea con buenas prácticas internacionales y mantiene un profundo respeto de las regulaciones locales.

Junta Directiva Regional

Es el órgano principal de administración, gestión y vigilancia de la entidad.

- Da seguimiento al plan estratégico, aprueba políticas, dirige, evalúa y gestiona riesgos y vela por el cumplimiento de los valores de BAC.
- Conformada por directores con amplia experiencia en la región centroamericana y la industria bancaria.

Equipo gerencial

Ejecutan la estrategia y aseguran recursos para mantener altos estándares de calidad y cumplimiento.

- **CEO**
Ejecutivo de más alto nivel en la organización. Diseña y dirige la estrategia y es el responsable de la gestión.
- **Equipo gerencial local**
Gerente País, responsable de administrar la operación local, la relación con entes reguladores y clientes.
- **Equipo gerencial regional**
Directores Regionales, administran la operación regional, evalúan y monitorean la gestión, proponen políticas y estándares.

Comités regionales

Dan seguimiento a nivel regional a diferentes temas según su ámbito de acción, en los que la Junta Directiva ha delegado su autoridad y responsabilidades, de acuerdo con lo establecido en el pacto social y estatutos de la entidad.

- Auditoría.
- Gestión integral de riesgo.
- Cumplimiento.
- Activos y Pasivos (ALICO).
- Crédito.
- Tecnología.
- Seguridad Información y Ciberseguridad.
- Riesgo Operacional.
- Compensación y Nombramientos.

Juntas Directivas y comités locales

Ejecutan la estrategia, apoyan en conocimiento del mercado local y monitorean los límites de concentración de riesgo de las entidades.

- Participan:**
- Directores locales.
 - CEO.
 - Directores de Junta Directiva Regional.
 - Asesores externos e invitados, según aplique.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Junta Directiva

Definir directrices que permitan alcanzar los objetivos estratégicos, la gestión de los riesgos y el cumplimiento de los valores de BAC, creando valor a sus accionistas, clientes, y otros grupos de interés, cumpliendo las normas aplicables y los códigos establecidos regionalmente para las entidades que conforman BAC. Es el principal responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales de la entidad.

Comité Regional de Auditoría

Asesorar a los integrantes de la Junta Directiva para que cumplan con la responsabilidad que tienen con respecto a la calidad e integridad de los informes financieros generados por BAC para el uso de accionistas, accionistas potenciales, inversionistas y clientes; también orientará sobre la eficacia y efectividad del sistema de control interno, las medidas de gobierno y la gestión de riesgos de la Matriz. Asimismo, revisará y evaluará la labor que desempeñen la auditoría externa y la auditoría interna.

Comité Regional de Gestión Integral de Riesgos

Asesorar a la Junta Directiva Regional sobre la definición y cumplimiento de los lineamientos, procesos, metodologías y controles para la administración integral de riesgos de BAC, supervisando la gestión de riesgos que se realiza en todos los países donde se tiene operaciones, incluyendo el SARAS (Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social).

Cada órgano de gobierno corporativo tiene una función específica en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos y de garantizar la transparencia ante los accionistas.

Comité Regional de Cumplimiento

Asesorar a la Junta Directiva Regional en su responsabilidad de supervisar el buen funcionamiento del sistema de administración de riesgos de legitimación de activos, financiación del terrorismo y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, fomentar la cultura de cumplimiento en todas las jurisdicciones en las que tiene presencia BAC. Asimismo, velar por la actuación de BAC en dichas jurisdicciones, cumpla a cabalidad con lo que dispongan las leyes y regulaciones locales relacionadas con la función de cumplimiento.

Comité Regional de Compensación y Nombramientos

Establecer el marco de actuación para el nombramiento de miembros de Junta Directiva y de miembros externos de los Comités de Gobierno Corporativo, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las calidades de los candidatos. Asimismo, es el responsable de la vigilancia del diseño y funcionamiento del sistema de retribución de BAC.

Comité Regional de Crédito

Evaluar y aprobar créditos, de acuerdo con la matriz de atribuciones establecida. Asimismo, la Junta Directiva ha delegado en este Comité la formulación de propuestas de mejoramiento de políticas, procesos y procedimientos para la aprobación de créditos y provisiones para incobrables.

Comité Regional de Activos y Pasivos (ALICO)

Asesorar a la Junta Directiva Regional sobre la definición y cumplimiento de políticas, metodologías y límites para la gestión de activos y pasivos, con el propósito de mantener bajo control el riesgo de liquidez, riesgo de mercado, y demás riesgos relacionados.

Comité Regional de Tecnología

Asegurar a nivel regional el gobierno de Tecnología a través del asesoramiento de la dirección estratégica, la revisión de las principales inversiones tecnológicas y la gestión de los principales riesgos tecnológicos.

Comité regional de Seguridad Información y Ciberseguridad

Asegurar el cumplimiento de la estrategia del programa de Seguridad de la Información, a través de proyectos, iniciativas, riesgos, incidentes, y tendencias de manera que éstas ayuden a proteger y a salvaguardar la información independiente del medio que la almacene y administre.

Comité Regional de Riesgo Operacional

Asesorar a la Junta Directiva Regional sobre la definición y cumplimiento de lineamientos, procesos, metodologías y herramientas para la administración de los riesgos operacionales en BAC, supervisando la gestión de riesgos tales como riesgo tecnológico, continuidad del negocio, fraude interno o externo, legal y riesgo proveedores.

GOBERNANZA DE LOS ASUNTOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Como parte fundamental de nuestra estrategia de triple valor positivo, reconocemos la relevancia de que el alineamiento organizacional, tanto a nivel regional y en cada uno de los países donde operamos, sea liderado por un órgano de alto nivel. Así, creamos desde el 2020 el “Foro de Sostenibilidad”, cuyo propósito principal es asesorar a la Junta Directiva acerca del enfoque estratégico de prácticas de negocio responsable y de los asuntos de sostenibilidad.

Deberes y Atribuciones del Foro de Sostenibilidad

- + **Colaborar y coordinar con comités de Gobierno Corporativo,** cuestiones relativas a prácticas de negocios responsables y sostenibilidad.
- + **Supervisar y velar por la existencia de procesos para la identificación, gestión, seguimiento y control de riesgos** y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad del negocio y con las expectativas de los grupos de interés.
- + **Supervisar y evaluar la estrategia de relacionamiento con grupos de interés,** informando a la Junta Directiva, sobre los intereses y expectativas de estos, en cuanto a aspectos sociales, medioambientales, de comportamiento responsable y ético de BAC.
- + **Supervisar la actuación de BAC en materia de sostenibilidad** y en particular que sus prácticas de buen gobierno, medioambientales y sociales se ajusten a la estrategia y a las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
- + **Monitorear las acciones de BAC para la contribución del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS)** aprobados por la Organización de las Naciones Unidas, ONU.
- + **Supervisar y aprobar la incorporación de BAC en los índices** certificaciones internacionales de sostenibilidad de mayor reconocimiento.
- + **Ser informado y asesorar a la Junta Directiva acerca de las últimas tendencias y mejores prácticas empresariales** como innovación, satisfacción de clientes, inclusión financiera, mercadeo responsable, inclusión y diversidad, no discriminación, cambio climático y otros relacionados con la sostenibilidad del negocio y que contribuyan al desarrollo social y económico en la región.
- + **Evaluar la situación de BAC en materia de sostenibilidad,** informando periódicamente a la Junta Directiva sobre los avances realizados en materia de prácticas de negocio responsables y sostenibilidad, dando asesoramiento, emitiendo informes e implementando procedimientos dentro de su ámbito de competencia.
- + **Garantizar la idoneidad de la estructura** y funcionalidad de la gestión de sostenibilidad.
- + **Emitir informes y desarrollar actuaciones que, en materia de sostenibilidad le correspondan,** y de conformidad con el Sistema de Gobierno Corporativo o que le soliciten la Junta Directiva o su presidente.

Este Foro se reúne al menos una vez, cada tres meses.

MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y COMPENSACIÓN

En consistencia con las mejores prácticas a nivel mundial, en BAC contamos con mecanismos de evaluación para todos los niveles. De acuerdo con nuestros objetivos estratégicos, desde el más alto nivel, nos hemos propuesto medir nuestro desempeño y el de nuestro equipo de trabajo, no sólo en la dimensión económica, sino también en las dimensiones ambientales y sociales.

La evaluación de nuestros líderes, desde nuestro CEO, gerentes de país, directores regionales, vicepresidentes de áreas y gerentes, en su Balanced Score Card (BSC, herramienta para la evaluación de desempeño), incluye pesos de hasta un 15% para metas ambientales y/o sociales. El resultado de esta evaluación está ligado a la compensación de este equipo directivo.

**PROMOVER UNA CULTURA DE
BANCA RESPONSABLE:**

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitaciones de sostenibilidad para roles orientados al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

LINEAMIENTO Y MANUAL DE **TRIPLE VALOR POSITIVO**

En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y de Sistema de Gestión, en BAC tenemos un sistema documental en el que se detallan políticas, lineamientos y procedimientos internos.

En 2022 actualizamos nuestro Lineamiento y Manual Regional de Responsabilidad Social Corporativa, y lo alineamos a nuestra nueva estrategia de negocio, pasando a ser un Lineamiento y Manual de Triple Valor Positivo. Ambos documentos están estructurados en cuatro dimensiones: económica, ambiental, social interna, social externa.

El lineamiento contiene información de más alto nivel donde se indican las directrices, y en el manual operativo se detalla cada iniciativa, roles y responsabilidades de cada parte vinculada y los procedimientos, así como los mecanismos de evaluación que desarrollaremos para avanzar en el logro de nuestra estrategia corporativa de Triple Valor Positivo.



POLÍTICAS Y PROCESOS DE
DILIGENCIA DEBIDA

¿Su banco cuenta con políticas que abordan los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera? Sírvase describir.

Describa qué procesos de debida diligencia ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos tales como la identificación de riesgos significativos / sobresalientes, la mitigación de riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el monitoreo y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de quejas existente, así como las estructuras de gobernanza que tiene establecidas para supervisar estos riesgos.

GESTIÓN DE RIESGOS
DE CAMBIO CLIMÁTICO

MODELO DE MADUREZ

Desde el segundo semestre de 2021 iniciamos el desarrollo de un modelo de madurez, para identificar nuestro estado en la gestión de riesgos de cambio climático y tener una hoja de ruta clara, con las acciones necesarias para avanzar en este relevante tema.

Este modelo está totalmente alineado al marco del Grupo de Trabajo para la divulgación financiera de asuntos relacionados con Clima, TCFD por sus siglas en inglés y que se compone de cuatro secciones principales, categorizadas en cuatro niveles de madurez, determinado por acciones y plazos específicos, que permiten monitorear el avance en su implementación y cumplimiento.

El seguimiento de los avances en este modelo se presenta regularmente en Comités Regionales de Gestión Integral de Riesgos, Comité Regional de Crédito y en Junta Directiva.

		Por desarrollar	Establecido parcial	Establecido	Avanzado	Nivel deseado	Plazo
Gobernanza	Órganos de gobierno y supervisión					Establecido	Corto
	Partes interesadas relevantes					Avanzado	Largo
Estrategia	Estrategia comercial coherente					Avanzado	Largo
	Riesgos y oportunidades en el desarrollo del negocio					Establecido	Largo
	Identificación de operaciones					Avanzado	Corto
Gestión del riesgo	Políticas y modelos de gestión de riesgos					Establecido	Largo
	Diferentes tipos de análisis en la gestión					Establecido	Corto
	Nivel de apetito de riesgo definido					Establecido	Corto
	Sostenibilidad y continuidad financiera					Establecido	Corto
Reporte y divulgación	Adopción de iniciativas de reporte y divulgación					Avanzado	Corto
	Divulgación de objetivos y métricass					Establecido	Corto

RESUMEN DE LA AUTOEVALUACIÓN

¿El CEO u otros funcionarios de C-suite tienen una supervisión regular sobre la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

☒ Sí ☐ No

¿El sistema de gobernanza implica estructuras para supervisar la implementación del PRB (por ejemplo, incluido el análisis de impacto y el establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos / hitos o se detecten impactos inesperados)?

☒ Sí ☐ No

¿Tiene su banco medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

☒ Sí ☐ En curso ☐ No



PRINCIPIOS DE **BANCA RESPONSABLE**



PRINCIPIO 6

Transparencia y rendición de cuentas

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos principios, para ser transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución con los objetivos de la sociedad.



SEGURO

¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos de PRB ha sido asegurada por un asegurador independiente?

☐ Sí ☐ Parcialmente ☒ No

Si procede, incluya el enlace o la descripción de la declaración de fiabilidad.

PRESENTACIÓN DE INFORMES
SOBRE OTROS MARCOS

¿Su banco divulga información sobre sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos enumerados a continuación?

- ☒ GRI
- ☐ SASB
- ☐ CDP
- ☐ Normas NIIF de Divulgación de Sostenibilidad (pendiente de publicación)
- ☒ TCFD
- ☐ Otro:

ASEGURAMIENTO

El tercer Informe de Principios de Banca Responsable que será publicado en 2024 será validado por un tercero.

METODOLOGÍA Y ESTÁNDARES
UTILIZADOS PARA REPORTAJE

La importancia de realizar un riguroso, claro, transparente y oportuno ejercicio de rendición de cuentas, implica un gran trabajo de coordinación interna con muchas áreas del banco.

Al mismo tiempo, los requerimientos de partes interesadas como inversores, accionistas, reguladores, calificadoras de riesgo y multilaterales, cada vez son más exigentes y amplios; es fundamental identificar también los medios y modelos adecuados para el público de interés, en pro de que el ejercicio de reporte sea un vehículo más para construir confianza y que, a su vez, sea utilizado como instrumento de gestión, para identificar brechas y desafíos, que nos permitan compartir con nuestras partes interesadas nuestro trabajo, avances y compromisos en el camino de convertirnos en el Banco al que aspiramos.

Utilizamos la Iniciativa de Reporte Global (GRI por sus siglas en inglés) y TCFD Grupo de trabajo para la divulgación de asuntos financieros relacionados con clima.

En 2023 aplicaremos por primera vez la Evaluación Corporativa de Sostenibilidad, CSA del Índice de Sostenibilidad de Dow Jones, DJSI.

Durante finales de 2022 e inicios de 2023, realizamos un diagnóstico mediante el cual pudimos identificar brechas en los procesos actuales de recopilación de datos y rendición de cuentas, con respecto a los estándares del Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB por sus siglas en inglés), particularmente al estándar aplicable a la actividad Bancos Comerciales (FN-CB). Este proceso nos permitirá fortalecer nuestras capacidades organizativas para mejorar la calidad y trazabilidad de los datos en los cinco temas que componen el estándar sectorial. De esta manera, en nuestro Informe de Gestión 2023, a publicarse en 2024, habremos incorporado el estándar SASB.



PERSPECTIVA

¿Cuáles son los próximos pasos que su banco emprenderá en el próximo período de informe de 12 meses (en particular en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y la estructura de gobernanza para implementar el PRB)? Sírvase describir brevemente.

PRÓXIMOS **PASOS**

En el 2023 estaremos enfocando nuestros esfuerzos en:

ESTRATEGIA **CLIMÁTICA**

- Definiremos nuestra hoja de ruta para el alcance de las metas relacionadas a la descarbonización de nuestra cartera empresas.
- Avanzaremos en la medición y definición de metas de nuestra cartera de Autos e Hipotecas.
- Desarrollaremos escenarios de riesgos físicos y de transición, como parte de las acciones detalladas en nuestro Modelo de Madurez para la Gestión de Riesgos de Cambio Climático, lo que nos permitirá fortalecer nuestra estrategia climática, reduciendo los impactos negativos de nuestra cartera de préstamos y aprovechando las oportunidades para alcanzar nuestras metas de triple valor positivo.

SALUD E INCLUSIÓN **FINANCIERA**

- Trabajaremos en la definición de un índice de salud financiera de nuestros clientes con el fin de identificar altos niveles de sobreendeudamiento y tomar acciones oportunas para asesorarles y contribuir a su salud financiera.
- Relanzaremos nuestra plataforma digital de Educación Financiera con un rediseño que mejorará la experiencia de nuestros usuarios, al mismo tiempo que ofrecerá más contenidos de interés y facilitará la interacción de nuestros públicos de interés con los contenidos educativos que ponemos a sus disposición.
- Promoveremos Iniciativas de educación y salud financiera dirigida a emprendedores.
- Fortaleceremos las acciones de educación e inclusión financiera para mujeres y Pymes..

DESAFÍOS

Aquí hay una breve sección para conocer los desafíos que su banco posiblemente enfrenta con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios del PRB.

¿Qué retos ha priorizado abordar a la hora de implementar los Principios de Banca Responsable? Elija lo que considera que son los tres principales desafíos que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses (pregunta opcional).

Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando:

- ☐ Incorporación de la supervisión del PRB en la gobernanza

☐ Ganar o mantener el impulso en el banco

☐ Cómo empezar: por dónde empezar y en qué centrarse al principio

☐ Realización de un análisis de impacto

☐ Evaluación de los impactos ambientales y sociales negativos

☐ Elegir la(s) metodología(s) de medición del rendimiento adecuada(s)

☐ Establecimiento de objetivos

☐ Otro:...
- ☐ Compromiso con el cliente

☒ Participación de las partes interesadas

☒ Disponibilidad de datos

☒ Calidad de los datos

☐ Acceso a los recursos

☐ Informes

☒ Seguro

☐ Priorizar acciones internamente

Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando.





PRINCIPIOS DE
BANCA RESPONSABLE



Anexos

Indicadores por área de impacto priorizada



A. Mitigación del cambio climático

1

INDICADORES
DE ACCIÓN

Indicador

Respuesta

A.1.1	Estrategia climática: ¿Su banco cuenta con una estrategia climática?	Sí, desde el 2021 iniciamos con el desarrollo de nuestra Estrategia Climática al adherirnos a NZBA. En la sección 2.2 Configuración de destino se mencionan los principales avances.
A.1.2	Objetivo de alineación de París: ¿Su banco ha establecido un objetivo de alineación de París a largo plazo para toda la cartera? ¿Para convertirse en cero neto para cuándo?	Para la definición de nuestros objetivos utilizamos SBTi, hemos definido objetivos a corto plazo. En relación a los objetivos a largo plazo no se han definido aún dado que la metodología de SBTi para definición de objetivos a 2050 se encuentra en construcción para el sector financiero.
A.1.3	Política y proceso para las relaciones con los clientes: ¿ha establecido su banco reglas y procesos para las relaciones con los clientes (tanto nuevos clientes como clientes existentes), para trabajar juntos hacia el objetivo de la transición de las actividades y el modelo de negocio de los clientes?	Actualmente trabajamos en el plan de transición con las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto. El detalle de este plan será informado en nuestros próximo informe anual.
A.1.4	Análisis de cartera: ¿Su banco ha analizado (partes de) su cartera de préstamos y/o inversiones en términos de emisiones financiadas (Alcance 3, categoría 15); combinación de tecnologías o sectores intensivos en carbono en la cartera?	Sí, medimos las emisiones financiadas de nuestra cartera de empresas, definimos nuestros sectores prioritarios y nos encontramos trabajando en el desarrollo del plan de acción para estos sectores, en busca de lograr la transición hacia modelos menos intensivos en carbono.
A.1.5	Oportunidades de negocio y productos financieros: ¿Ha desarrollado su banco productos financieros adaptados para apoyar la reducción de las emisiones de GEI de clientes y usuarios (como hipotecas energéticamente eficientes, préstamos verdes, bonos verdes, titulizaciones verdes, etc.)?	Sí, uno de los doce objetivos que hemos establecido en nuestra nueva estrategia de Triple Valor Positivo es la transformación progresiva de nuestro portafolio en soluciones financieras simples, digitales y sostenibles. En la sección 3.2 Oportunidades de negocio se mencionan nuestros principales avances.

A. Mitigación del cambio climático

	Indicador	Respuesta
2 INDICADORES DE REALIZACIÓN	A.2.1 Proceso de compromiso del cliente: ¿Está su banco en un proceso de compromiso con los clientes con respecto a su estrategia hacia un modelo de negocio bajo en carbono (para clientes comerciales) o hacia prácticas bajas en carbono (para clientes minoristas)?	Sí, definimos objetivos en nuestros sectores prioritarios para Banca de Empresas, estamos trabajando en nuestra hoja de ruta para trabajar con los clientes que componen estos sectores. Adicionalmente, estamos midiendo las emisiones de nuestra cartera de Autos e Hipotecas, para definir objetivos y avanzar con nuestros clientes de Banca Personas.
	A.2.2 Emisiones financiadas absolutas: ¿Cuáles son sus emisiones absolutas (emisiones financiadas = alcance 3, categoría 15) en su cartera de préstamos y/o inversiones?	Banca Empresas +2m toneladas de CO2e En la sección 2.2 Configuración de destino podrá encontrar mayor detalle.
	A.2.3 Intensidad de emisiones específicas del sector (por resultados físicos de los clientes o por rendimiento financiero): ¿Cuál es la intensidad de emisión dentro del sector relevante?	En proceso de mejora de captura de datos de nuestros clientes para lograr la medición de intensidad de emisiones.
	A.2.4 Proporción de emisiones financiadas cubiertas por un objetivo de descarbonización: ¿Qué proporción de las emisiones financiadas de su banco está cubierta por un objetivo de descarbonización, es decir, proviene de clientes con un plan de transición establecido?	Hemos definido objetivos de descarbonización utilizando el enfoque de descarbonización sectorial (SDA) para los sectores Generación de energía, Cemento, Bienes raíces comerciales y residenciales, estos sectores representan el 55% de las emisiones de la cartera de Banca Empresas. El sector Agricultura representa el 20% de emisiones de esta cartera, este sector no cuenta a la fecha con metodología para definir objetivos utilizando SDA, sin embargo, por la importancia de esta actividad productiva en nuestra región, estamos comprometidos a trabajar con nuestros clientes para que puedan avanzar en su transición hacia una economía baja en carbono.
3 INDICADORES DE RESULTADOS	A.3.1 Volumen financiero de activos verdes/tecnologías bajas en carbono: ¿Cuánto presta o invierte su banco en activos/préstamos verdes y actividades y tecnologías bajas en carbono?	En la sección 3.2 Oportunidades de negocio se menciona el detalle de nuestra cartera con impacto ambiental y social.
	A.3.2 Volumen financiero prestado o invertido en sectores y actividades intensivos en carbono y financiación de transición: ¿Cuánto presta o invierte su banco en sectores y actividades intensivos en carbono? ¿Cuánto invierte su banco en financiación de transición?	
4 INDICADORES DE IMPACTO	A.4.1 Reducción de las emisiones de GEI: ¿cuánto se han reducido las emisiones de GEI financiadas?	En 2022 realizamos nuestra primera medición y definición de objetivos de emisiones financiadas, en 2023 estamos definiendo nuestra hoja de ruta para implementar en los siguientes años, y poder medir el impacto en términos de reducción.
	A.4.2 Alineación de la cartera: ¿Qué parte de la cartera de su banco está alineada con París (dependiendo del objetivo establecido [A.1.2] ya sea 1.5 o 2 grados)?	Nuestra cartera de Banca Empresas representa el 46% de la cartera de préstamos del Banco, como se menciona en el indicador A.2.4 Proporción de emisiones financiadas cubiertas por un objetivo de descarbonización, del total de esta cartera se definen objetivos de reducción para el 55% de las emisiones alineados a 1.5 grados. Se continuará aumentando el compromiso en cuanto exista la metodología para lograrlo (específicamente para el sector agricultura).

B. Salud financiera • C. Inclusión financiera

	Indicador	Respuesta
1 INDICADORES DE ACCIÓN	B.1.1 / C.1.1 # de productos y servicios en la cartera con enfoque en salud financiera	Hemos establecido en nuestra nueva estrategia de Triple Valor Positivo la transformación progresiva de nuestro portafolio en soluciones financieras simples, digitales y sostenibles.
	# de productos y servicios en el portafolio con enfoque en inclusión financiera.	En la sección 3.2 Oportunidades de negocio se mencionan nuestras Soluciones financieras de Triple Valor así como nuestros servicios digitales que promueven la inclusión y salud financiera.
	B.1.2 / C.1.2 % de empleados relevantes apoyados con capacitación efectiva sobre inclusión financiera, crédito responsable y/o salud financiera	Un 34% de nuestros colaboradores fueron capacitados en temas de salud e inclusión financiera en el 2022.
	B.1.3 / C.1.3 # de alianzas activas para alcanzar los objetivos de salud financiera e inclusión	Guatemala - Alianza público-privada con el Ministerio de Educación, para colaborar con los planes de estudio, poniendo a disposición del sistema educativo nacional, contenidos y metodologías en materia de finanzas personales y emprendimiento para la productividad, en los niveles de educación media y ciclo de educación básica. Los contenidos son impartidos en las escuelas públicas del país por sus propios docentes, como parte del currículo oficial de la institución. Hemos ejecutado, programas de formación y actualización para docentes, así como el diseño y producción de guías y manuales. - Participación en mesas de trabajo para la inclusión financiera liderado por la Superintendencia de bancos de Guatemala. - Participación en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). El Salvador - Iniciativas como Estrategia Nacional de Educación Financiera y Convenio de Cooperación técnica en temas de Educación Financiera en conjunto con el Banco Central de Reserva. Honduras - Alianza con la Secretaría de Educación Pública, para fortalecer la educación financiera dirigida a niños, jóvenes, docentes, padres y madres de familia. Se crea el Bachillerato Técnico Profesional en Banca y Finanzas (BTP), programa de tres años, que faculta a los estudiantes graduados para optar por empleos no sólo en sector bancario sino también en áreas financieras de cualquier empresa. - Actividades de educación financiera impulsadas por la Comisión Nacional de Banco y Seguros. Entre las cuales se mencionan: Global Money Week, Día mundial del ahorro, Semana de la educación financiera. Costa Rica - Alianza con el Ministerio de Educación Pública, se incorporó en el currículo nacional la asignatura de Finanzas personales y familiares para la vida cotidiana en noveno año y en colegios técnicos profesionales se creó la especialidad de Técnico Medio en Banca y Finanzas. - Semillas de Cambio, es un grupo colaborativo a cargo de la promoción del emprendimiento y la productividad en liceos ubicados en zonas rurales. - Convenio con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, se incentiva y pone a disposición de los habitantes el uso del contenido, charlas, herramientas, sitio web de educación e inclusión financiera y se formulan programas de educación e información para el consumidor. - Sinergias con otras entidades como Oficina del Consumidor Financiero y Cámara de Bancos Panama - Iniciativa Finanzas para u futuro, avalada por la Dirección Nacional de Currículo y Tecnología Educativa de MEDUCA, busca empoderar a los jóvenes en el manejo asertivo de sus finanzas. Facilita la educación en finanzas personales por medio de un novedoso modelo de experiencias en talleres y debates entre estudiantes, lo que permite una construcción participativa de conocimientos financieros..

B. Salud financiera • C. Inclusión financiera

2

INDICADORES
DE REALIZACIÓN

Indicador

B.2.1 / C.2.1 # de personas apoyadas con iniciativas de educación financiera y/o digital dedicadas y efectivas

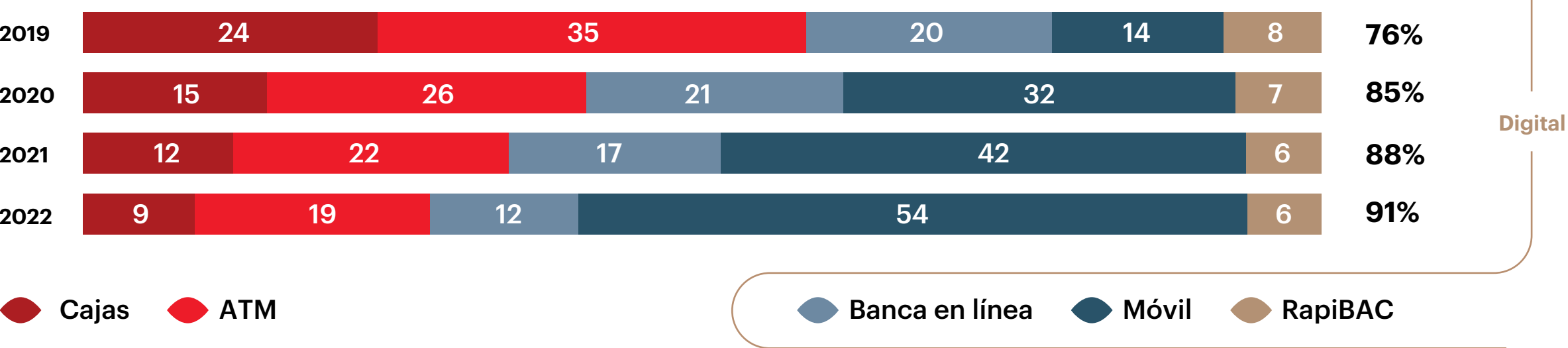
B.2.2 / C.3.3 % de clientes que utilizan activamente la plataforma/herramientas de banca en línea/móvil

Respuesta

Podrá encontrar el detalle de nuestros principales avances en 2022 en la sección 2.2 Configuración de destino.

En el 2022, el 91% de todas las transacciones monetarias se realizaron digitalmente, la mayoría desde un dispositivo móvil.

Migración de transacciones monetarias por canal



La evolución hacia los pagos digitales se evidenció también en un aumento importante en el volumen de transferencias y pagos de servicios.

Penetración Digital

33% 2019 | **43%** 2020 | **46%** 2021 | **52%** 2022

Clientes transaccionales y gestiones en canales digitales

74% Clientes transaccionales | **8.5%** Solo utilizan Banca en Línea | **67.4%** Solo utilizan App

